

# PON Metro

## Le progettualità di Bologna per i nuovi servizi digitali



**UNIONE EUROPEA**  
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

# La piattaforma di Rete Civica Metropolitana

Comune di Bologna

Bologna

## Il progetto

Il progetto della Nuova Rete Civica definisce una nuova gestione della relazione con il cittadino, crea cioè un **nuovo modello di servizio** nel quale:



### La Trasformazione Digitale

- è **“human driven”** e non **“IT driven”**;
- è guidata dal bisogno e dall'esperienza d'uso del cittadino, in modo personalizzato.



È costruito su un nuovo ecosistema di servizi digitali senza separazione tra fisico/virtuale e comunicazione/servizi online.

È pensato per costruire sinergie tra Enti, condividendo esperienza progettuali e servizi erogati.

## Obiettivi

### Attivare

nel Comune di **Bologna** e **27 Enti** sul territorio metropolitano andando ad estendere la piattaforma di servizi digitali e gestione contenuti MyP3.



Servizi al  
cittadino



Redazione dei  
contenuti - CMS



Area Personale  
e Sito Pubblico



Open  
Data



Area Comunità /  
Bilancio  
Partecipativo



CRM



## Orizzonte temporale e modalità di esecuzione



L'intero progetto di rifacimento della Nuova Rete Civica in ambito metropolitano ha una durata temporale pianificata di **24 Mesi (da Luglio 2019 a Giugno 2021\*)**

La metodologia di lavoro è **Agile**.



E' previsto in coinvolgimento importante del **Cliente e degli utenti**, ottenendo, in tal modo, una **elevata reattività** alle richieste.

La consegna del **software** è **incrementale e a maggior frequenza**. Ogni sprint è un piccolo progetto a sé stante: pianificazione (planning), raccolta e analisi dei requisiti, implementazione e test.

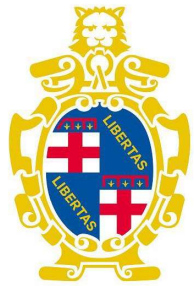
Alla fine di ogni sprint il team può **rivalutare le priorità di progetto** con allocazione dinamica.

*\* Entro Ottobre 2020 verrà attivato il Comune di Bologna ed entro Dicembre 2020 il primo gruppo di Enti*



UNIONE EUROPEA  
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

## Stakeholder



Comune di Bologna



fiu

Fondazione Innovazione Urbana



Unioni dei comuni



Interlocutori Esterni

## Specifiche Funzionali - Sommario

Le slide che seguono sono una sintesi delle componenti funzionali incluse nelle Linee Guida di Redesign della piattaforma per la nuova Rete Civica di Bologna, con l'ottica di riuso negli enti dell'area della Città Metropolitana di Bologna.

### Indice:

1. **Principi guida e contesto**
2. **Architettura Informativa**
3. **Aree funzionali della piattaforma**

# 1. Principi guida e contesto

- Principi guida
- Contesto di applicabilità
- Fase esecutiva

Bologna



## Principi Guida

Il design della nuova piattaforma è centrato su:

- **Personalizzazione** e servizi profilati
- **Proattività e predittività**: notifiche, avvisi e comunicazioni puntuali, analytics e sistema di raccomandazioni
- **Facilità** nell'orientarsi e nel trovare i servizi, informazioni e strumenti
- **Chiarezza** di indicazioni, informazioni e strumenti per completare il percorso per soddisfare un bisogno
- **Usabilità e Accessibilità**: linguaggio chiaro e comprensibile (no burocratese), servizi inclusivi
- **Cross/multi-canalità**: servizi online e offline trasversali, coerenti e dialoganti su tutti i punti di contatto
- **Ecosistema**: standard, omogeneità e coerenza per l'agenda digitale della città metropolitana
- **Valorizzazione e coinvolgimento del cittadino** nella rete civica e nelle scelte comuni, per sviluppare fiducia
- **Open e big data** come asset dell'ecosistema



## Contesto di applicabilità

Le linee guida di riprogettazione sono pensate per far sì che la piattaforma

- sia adottabile in tutto o in parte da singoli Comuni e dalle Unioni di Comuni;
- abbia una componente cross-ente dedicata al cittadino: la sua Area Personale;
- faccia convergere gli enti verso uno standard di classificazioni dei servizi, tassonomie, template di pagina e modalità di interazione a livello di area metropolitana;
- agevoli il riuso di tecnologie e componenti applicativi.

## Fase esecutiva

La progettazione delle **Linee guida di Redesign delle Nuova Rete Civica** sono aperte alla definizione delle scelte di progettazione esecutiva ritenute opportune ed efficaci.

Nella fase esecutiva ci si propone di:

- **Condividere** i valori e principi guida del modello di servizio
- **Definire** i vincoli e le opportunità di evoluzione dei modelli redazionali/organizzativi
- **Approfondire** eventuali dubbi espressi sulle scelte di indirizzo progettuale
- **Rendere esecutive** le specifiche progettuali: rafforzando e/o rinunciando alle componenti funzionali definiti nella documentazione di Linee Guida, anche attraverso eventuali attività di supporto e affiancamento progettuale (classificazione, semplificazione del linguaggio in ottica multicanale, architettura dell'informazione, struttura del contenuto, ...)

## 2. Architettura dell'informazione

- Principi generali
- Classificazione multidimensionale
- Per supportare 6 diverse strategie di trovabilità

Bologna



## Principi generali

- Classificazione multidimensionale (tipi di contenuti, classificati per categorie, tag, ecc..)
  - In linea con l'approccio delle Linee Guida di Designers Italia per i siti dei Comuni (<https://designers.italia.it/progetti/siti-web-comuni/>)
- Creazione di standard e coerenza verso un *ecosistema di area metropolitana*
  - Tassonomie comuni, percorsi di navigazione coerenti
  - Area personale cross-ente (dettagli funzionali in seguito).

# Classificazione Multidimensionale

*“I singoli elementi non vengono organizzati in una struttura gerarchica, ma a ciascuno di essi viene associata una serie di caratteristiche che lo identificano da vari punti di vista. Sarà poi la selezione di alcune di queste caratteristiche a restituire all’utente l’elemento o il gruppo di elementi (classe) ricercato” ([Trovabile.it](http://Trovabile.it))*

<b>Tipo di contenuto</b>	Servizio, Evento, Notizia, Luogo, ecc.
<b>Tema</b>	Casa ed edilizia, Sostegno sociale e alla disabilità
<b>Argomento</b>	IMU e ICI, Sostegno economico, ecc.
<b>Area</b>	Vivere a <i>Comune X</i> , Governo, Partecipa, ecc.
<b>Sezione</b>	Abitare e avere una casa, Con figli e figlie, ecc.
<b>Utente</b> (richiedente, beneficiario)	City user, Farmacista, Minore 0-3 anni, Genitore o tutore, ecc.
<b>Spazio</b> (location, quartiere, comune, ecc.)	Via Marconi 10, GPS 44.496778/11.337293, Quartiere Porto-Saragozza, Comune di Bologna
<b>Tempo</b> (aggiornato il, creato il, valido da/a)	6 Dic 2017, dal 10 Dic 2017 al 20 Feb 2018, ecc.
<b>Tag</b>	Pagamento TARI, Residenze anziani, ecc.
<b>Requisiti dinamici</b>	Fascia isee, durata del permesso, ecc.
<b>Caratteristiche specifiche</b> (in base al tipo di contenuto)	Tipo evento, Area tematica Comunità, Area attività LFA, ecc.
<b>Ufficio competente</b> (assessorato, dipartimento, ufficio)	Protocollo Generale, Ufficio Anagrafe, ecc.



# Per supportare 6 diverse strategie di trovabilità (*information seeking*)

In particolare:

- Il classico box di ricerca supporta la 1
- Temi/argomenti e i filtri su altre faccette supportano la 2
- La navigazione per Area/Sezione supporta la 3
- Chatbot e FAQ supportano la 4
- Area personale, possibilità di seguire fonti e meccanismi di condivisione tra cittadini supportano 5 e 6

## 1. Ricerca diretta attiva (motore di ricerca)

*So cosa voglio e so come esprimerlo*

## 1. Tematica

*So in quale tema rientra quello che cerco*

## 1. Orientativa / Ispirativa

*Di preciso non so in che ambito cercare*

## 1. Conversazionale (assistenza digitale)

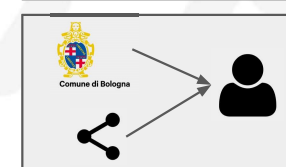
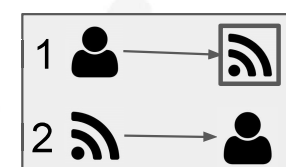
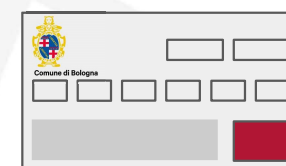
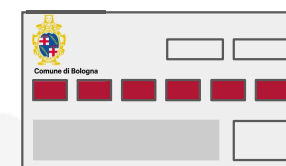
*Vorrei capire dialogando / con feedback*

## 1. In ascolto

*Questo mi interessa, tienimi informato*

## 1. Passiva indiretta

*Non cerco: l'informazione arriva da me (il sistema o altri utenti mi mandano contenuti)*





**UNIONE EUROPEA**  
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

## 3. Aree Funzionali

Bologna

# Indice delle Aree Funzionali

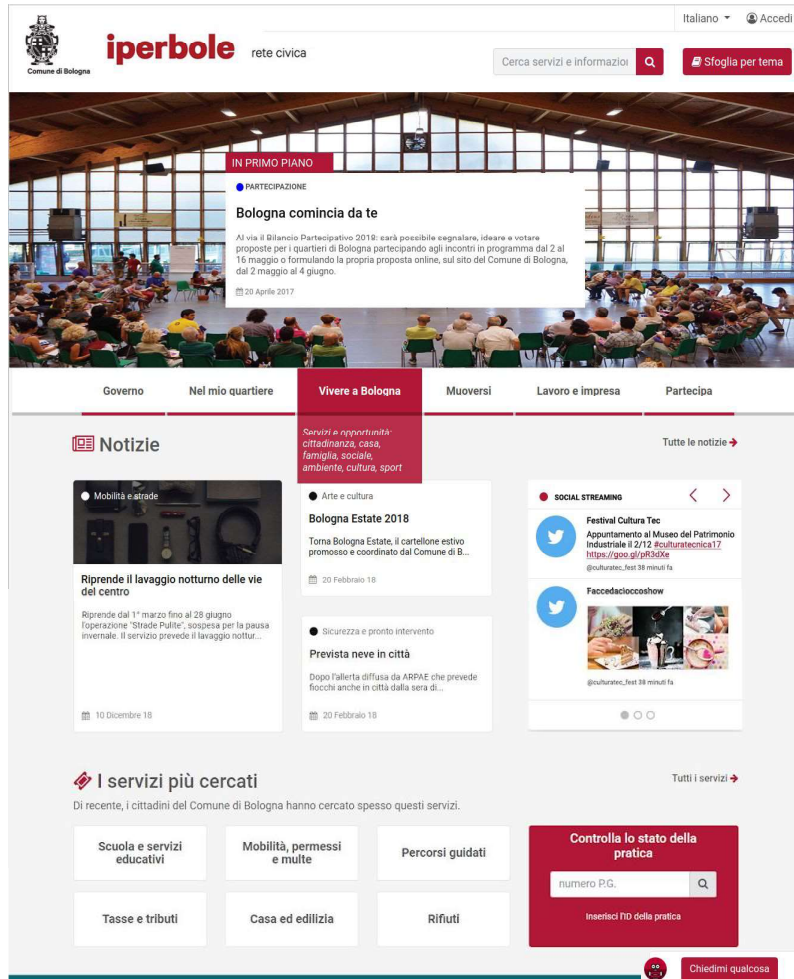
## 3. Aree funzionali della piattaforma

1. Sito Pubblico
2. Content management system (CMS)
3. Motore di ricerca
4. Servizi Online
5. Area personale cross-ente
6. Partecipazione Civica
7. Open Data e Data Visualization
8. Citizen relationship manager (CRM)

## 3.1 Sito Pubblico

- Home page per un Comune
- Home page per un'Unione di Comuni
- Modalità di navigazione
- Aree, sezioni, pagine singole
- Scheda Servizio
- Tutorial "Joyride"

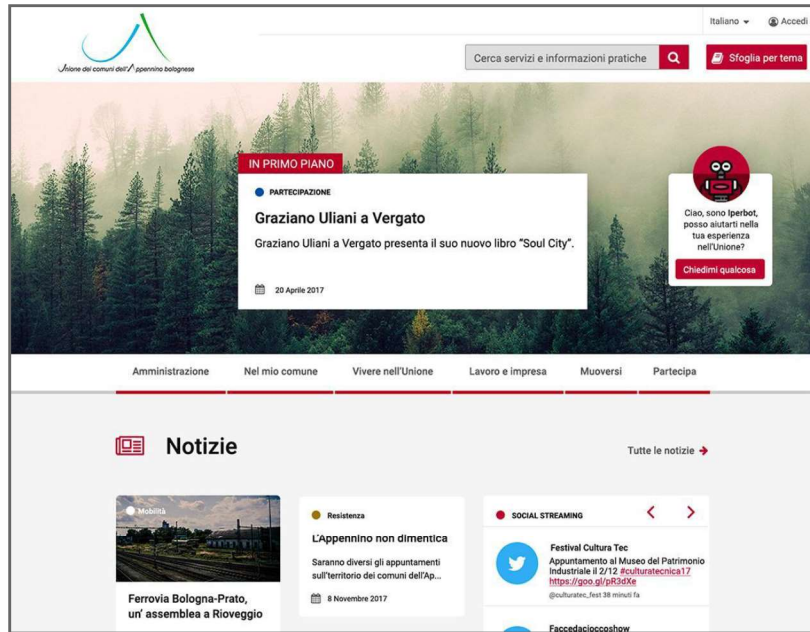
Bologna



## Home page Comune

- Header, navigazione, accesso all'area personale cross-ente
- Organizzazione di pagina a fasce personalizzabili
- Varie fasce di contenuti (es. news) e/o altri componenti (es. link a servizi più cercati)





## Home page per una Unione di Comuni

- Header, navigazione, accesso all'area personale cross-ente
- Organizzazione di pagina a fasce personalizzabili
- Fascia dedicata alla suddivisione amministrativa:
  - porta ai siti dei singoli comuni;
  - può raccogliere notizie dai comuni.

# Modalità di navigazione

A. Ricerca diretta

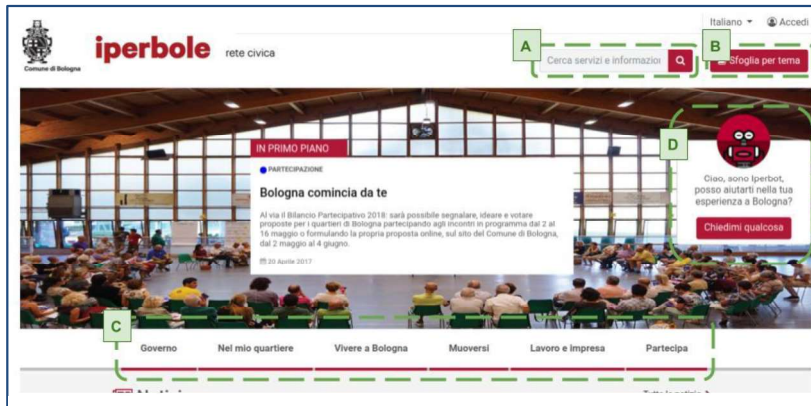
B. Navigazione per *tema* e *argomenti*

C. Navigazione per *aree* e *sezioni* orientative

D. Decido cosa seguire, ricevo notifiche

E. Briciole di pane (posizione della pagina)

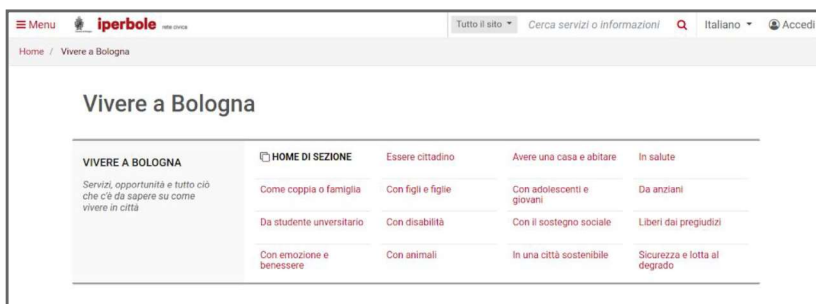
F. Navigazione conversazionale (chatbot, in futuro)



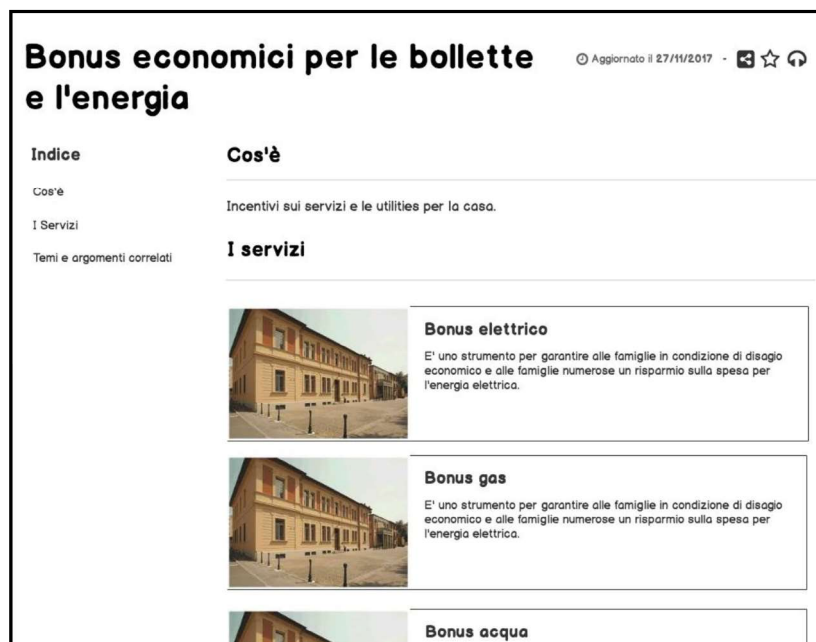
Es. Home Page



Es. Template di pagina interna



Es. Area "Vivere a Bologna"



Es. Pagina di orientamento "Bonus economici per le bollette e l'energia"

## Are, Sezioni, Pagine singole

- Le *are* principali conducono a delle *sezioni*, le quali portano a diverse *pagine di orientamento* (che fanno da indice su un certo ambito) o direttamente alle *pagine singole di dettaglio* (es. schede servizio, notizie, eventi, ecc.).
- Template di pagina standard a seconda del tipo contenuto.

### Bonus Elettrico erogato dal Comune

Compila la richiesta online  
Altri modi di fare domanda

Aggiornato il: 15 Gennaio 2018

**INDICE**

- Cos'è
- In breve
- Chi può richiederlo
- Documentazione richiesta
- Come fare domanda
- Per approfondire
- Richiesta di informazioni
- Chiedi alla rete civica
- Ti potrebbe interessare

#### Cos'è

Il Bonus energia elettrica o Bonus elettrico è uno sconto sulla bolletta dell'energia elettrica, in media circa il 20%, per le famiglie numerose e/o in condizione di disagio economico e fisico.

#### In breve

#### Come funziona

- 1 Recupera ISEE e altri documenti
- 2 Inoltra la domanda
- 3 Attendi l'esito
- 4 Ottieni il bonus

#### Chi può richiederlo

I clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica, che siano:

- Persone in disagio economico,
- persone in disagio fisico
- chi ospita persone in disagio fisico

#### Documenti richiesti

Per tutti

- Documento di identità
- codice fiscale/partita iva
- Iscrizione al registro imprese agricole o commercio su area pubblica
- Autocertificazione antimafia
- Dichiarazione morale

#### Quando fare domanda

Ogni 12 mesi

#### Tempi di attesa

L'erogazione del bonus avviene a partire dal mese

### Come fare domanda

ONLINE VIDEO CHAT ALLO SPORTELLO PER POSTA

La domanda può essere compilata e inoltrata attraverso il servizio on line "Bonus elettrico". Per accedere al servizio è necessario avere credenziali FedERa ad alta affidabilità oppure SPID.

La gestione delle procedure è affidata al sistema informatico nazionale SGATE.

Compila la domanda online

Puoi usare questo servizio anche su APPBologna. Scaricala ora:

Android iOS Windows

## Scheda Servizio

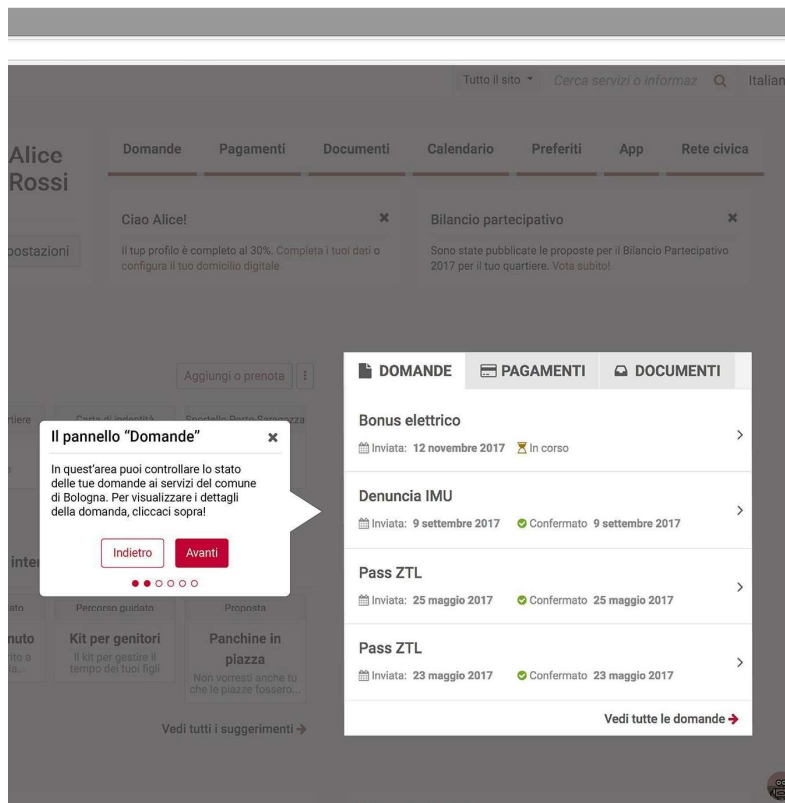
Template standard, che fa da punto di ingresso al percorso di richiesta:

- Suddiviso in paragrafi chiari, con indice interno per agevolare la navigazione
- Schema "In breve" per una consultazione rapida/panoramica
- Descrizione dei diversi canali con cui accedere al servizio (web form online, moduli da consegnare allo sportello/per posta, video chat, ecc.) con link e chiamate all'azione.



## Tutorial “Joyride”

- Possibilità di avere dei tutorial nella pagina, attivabili dal cittadino, che spiegano funzionalità specifiche presenti nell’interfaccia.



The screenshot shows the user interface for Alice Rossi. At the top, there are navigation tabs: Domande, Pagamenti, Documenti, Calendario, Preferiti, App, and Rete civica. Below the tabs, there is a greeting "Ciao Alice!" and a notification about the participatory budgeting process. A modal window titled "Il pannello 'Domande'" is open, providing instructions on how to use the 'Domande' panel. The modal contains the text: "In quest'area puoi controllare lo stato delle tue domande ai servizi del comune di Bologna. Per visualizzare i dettagli della domanda, cliccaci sopra!". Below the text are two buttons: "Indietro" and "Avanti". The background shows a list of requests under the "DOMANDE" tab, including "Bonus elettrico", "Denuncia IMU", and two "Pass ZTL" requests, each with its submission and confirmation dates.



## 3.2 Content Management System (CMS)

Bologna



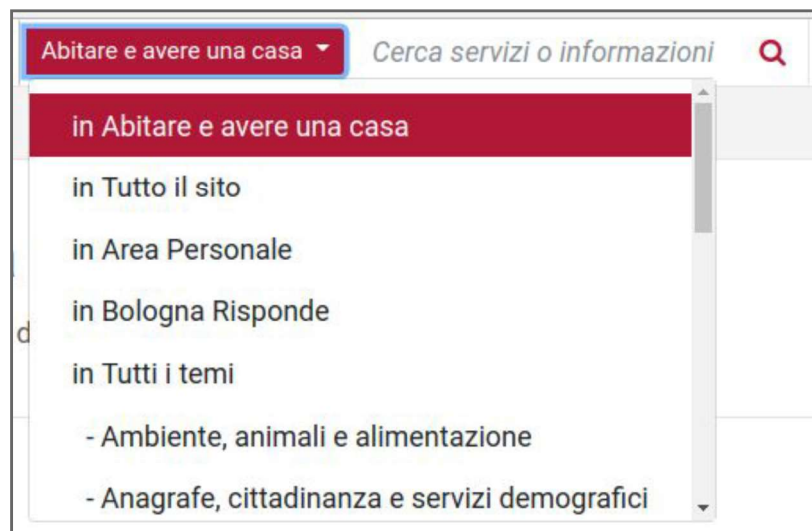
## Un ambiente editoriale multi-ente

- Gestione dei vocabolari (tipi di contenuti, categorie, tag, metadati, ...)
- Redazione dei contenuti, gestione bozze e workflow
- Classificazione e tagging dei contenuti
- *Media Library* con gestione dei metadati dei contenuti per SEO/SMO
- Gestione dei menu di navigazione e dei template di pagina
- Gestione della condivisione dei contenuti sui Social Media
- Libreria di componenti standard di *User Interface* (es. carousel, ecc.)
- Gestione delle Newsletter
- Configurazione specifica per ogni ente

## 3.3 Motore di ricerca

- Ricerca per *keyword* contestualizzata
- Navigazione per tema
- Risultati di ricerca filtrabili

Bologna



## Ricerca per *keyword* contestualizzata

- un form di ricerca presente in tutte le pagine della piattaforma
- il menu a tendina che esprime il contesto in cui cercare è pensato per essere dinamico e adeguarsi alla posizione dell'utente in un dato momento della navigazione
  - ottimizzato per essere orientato al bisogno utente e al contesto d'uso, riducendo i click e il rumore informativo

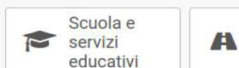
## Cerca per tema

Scegli il tema ed esplora tutte le informazioni pratiche e i servizi offerti dal Comune di Bologna.

-  Ambiente, animali e alimentazione
-  Anagrafe, cittadinanza e servizi demografici
-  Arte, cultura e organizzazione eventi
-  Associazioni, volontariato e terzo-settore
-  Casa
-  Coppie e famiglie
-  Diritti, voto e partecipazione
-  Impresa, commercio e innovazione
-  Lavoro e formazione
-  Mobilità, permessi, multe
-  Scuola e servizi educativi
-  Sicurezza urbana ed emergenza
-  Sociale, disabilità e salute
-  Sport e natura
-  Tasse e tributi
-  Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

### I temi più consultati

Di recente, i cittadini del Comune hanno consultato le pagine su questi temi:



### I servizi più cercati

Di recente, i cittadini del Comune hanno cercato questi servizi.



### Ti serve aiuto?

Un assistente digitale ti aiuterà a trovare il servizio che ti serve.



# Navigazione per tema

È possibile approdare al motore di ricerca passando da una navigazione per tema

- Permette di restringere il contesto di ricerca,
- Aiuta il cittadino a esprimere quello che cerca quando non ha chiaro quali sono le parole chiavi da usare.

Mostra contenuti per

Contenuti su "Tasse abitazione"

**Temi**

- Ambiente, animali e alimentazione
- Anagrafe, cittadinanza e servizi demografici
- Arte, cultura e organizzazione eventi
- Associazioni, volontariato e terzo settore
- Casa
- Coppie e famiglia
- Diritti, voto e partecipazione
- Impresa, commercio e innovazione
- Lavoro e formazione
- Mobilità, permessi, multe
- Scuola e servizi educativi
- Sicurezza urbana ed emergenza
- Sociale, disabilità e salute
- Sport e natura
- Tasse e tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

**Tipo di contenuto**

Tutti

**Area e sezione**

Tutto il sito

**Altri criteri**

Quartieri, Ufficio Competente...

**Filtra per**

**Argomento**

- Avvisi e graduatorie
- Alloggi a canone sociale
- Edilizia convenzionata e agevolata
- Incentivi e agevolazioni fiscali
- Locazione e compravendita

Vedi Altri

**Rivolo a**

- Proprietario o concedente (di caso o immobile)
- Locatario o conduttore
- Anziano (over 65)
- Disabile
- Disoccupato in cerca di lavoro

Vedi Altri

**Abitazione Principale**

L'IMU non si paga per l'unità immobiliare adibita ad abitazione principale ad eccezione di quelle classificate nelle categorie catastali A1, A8 e A9

Servizio - 26-11-2017

Tasse e tributi IMU Immobili e terreni TAG: tag1, tag2, tag3, tag4...

**Edilizia residenziale pubblica**

Come inviare la domanda per usufruire del servizio.

Servizio - 26-11-2017

Tasse e tributi Pubblicità e insegne Affissioni TAG: tag1, tag2, tag3, tag4...

**Avviso pubblico locazione permanente a favore soggetti anziani**

Avviso pubblico per l'assegnazione in locazione permanente, di n. 19 alloggi siti in Bologna

Servizio - 26-11-2017

Tasse e tributi TARI Agevolazioni TAG: tag1, tag2, tag3, tag4...

**Forse cercavi**

Casa Tasse e tributi Sostegno al reddito

**Agevolazioni per la raccolta differenziata**

In caso di compostiera o deposito dei rifiuti direttamente nella Stazione Ecologica Attrezzata.

Servizio - 26-11-2017

Tasse e tributi TARI Agevolazioni TAG: tag1, tag2, tag3, tag4...

**Dichiarazione IMU**

Come dichiarare le variazioni, oggettive o soggettive, da cui consegue un diverso ammontare dell'imposta dovuta.

Servizio - 26-11-2017

Tasse e tributi TARI Dichiarazioni e denunce TAG: tag1, tag2, tag3, tag4...

**Notizie correlate recenti**

- Tasse e tributi**  
On line il nuovo servizio di video chat TARI  
Attivo il lunedì e il
- Tasse e tributi**  
Incontro sul 730 precompilato  
L'Agenzia delle Entrate
- Tasse e tributi**  
Nuovo servizio per dichiarazioni tributi online  
Un nuovo servizio per

## Risultati di ricerca filtrabili

- Ogni risultato è una *card* con metadati;
- C'è un blocco di filtri di ricerca, applicabili liberamente per personalizzare i risultati ottenuti per tipo di contenuti, categorie, tag, ecc.
- Possibilità di avere un "forse cercavi" per suggerire percorsi frequenti



## 3.4 Servizi Online

- Tipologie
- Moduli online - front end
- Editor di moduli - back end
- Motore di workflow
- Servizi a carattere metropolitano
- Servizi del Comune di Bologna

Bologna

## Servizi al cittadino - Tipologie

I servizi al cittadino attualmente disponibili si articolano in:



### Servizi online

- Servizi di modulistica
- Applicazioni Dedicaste



### Servizi Offline

**Il cittadino**

Nascita  
**Identità**  
Residenza  
Cittadinanza  
Matrimonio, unioni civili e convivenze  
Famiglia  
Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT)  
Decesso  
Certificati  
Oggetti rinvenuti  
Regolamenti  
Domande ricorrenti

Identità > Carta di identità elettronica (CIE)

Stampa PDF

Condividi: [social media icons]

### Carta di identità elettronica (CIE)

I cittadini residenti e dimoranti nel Comune di Bologna al momento della scadenza o in caso di smarrimento, furto o deterioramento della propria Carta di identità possono fare richiesta solo della Carta di identità elettronica.

Le carte di identità possono essere rilasciate anche ai cittadini non residenti purché siano dimoranti nel nostro Comune, previo richiesta del nullaosta al Comune di residenza. In questi casi ai tempi previsti per la consegna si andranno ad aggiungere i giorni per il nullaosta.

La carta d'identità cartacea può essere richiesta solo in caso di reale e documentata urgenza, da dimostrare al momento della richiesta (es. viaggio imminente, partecipazione a concorsi o gare pubbliche, ricoveri ospedalieri) oppure nel caso in cui il cittadino sia iscritto all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE). Il cittadino per ottenere il documento cartaceo deve presentare il modulo di richiesta in deroga (allegato a fianco) e la documentazione necessaria (non prevista per gli iscritti all'AIRE o in caso di Codice Fiscale disallineato con Anagrafe Tributaria e Nazionale). I non residenti si debbono rivolgere esclusivamente all'Urp di Piazza Maggiore.

**Modalità e tempi di rilascio CIE**

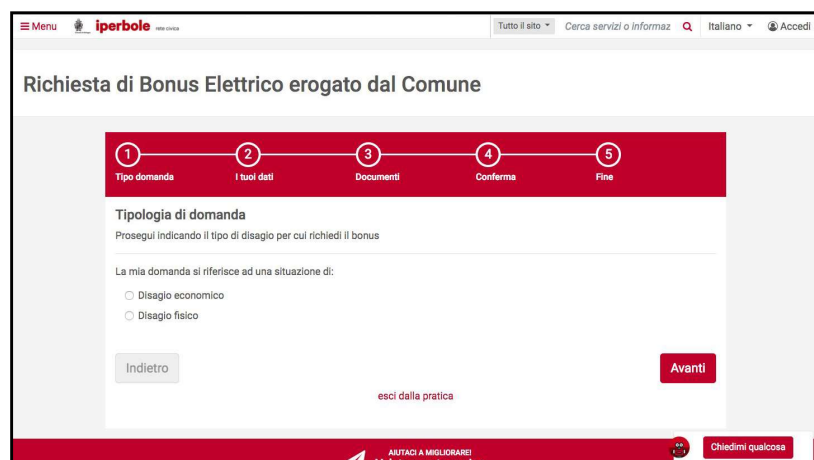
Per richiedere il documento è **obbligatorio prendere un appuntamento** con gli sportelli degli URP di quartiere o dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Piazza Maggiore utilizzando il servizio online dedicato. La richiesta per i non residenti va effettuata unicamente presso l'URP di Piazza Maggiore sempre per appuntamento.

L'operazione allo sportello richiede mediamente 30 minuti. La Carta di identità elettronica sarà consegnata dal Poligrafico dello Stato all'indirizzo indicato dal cittadino nell'arco di **6 giorni lavorativi**, con lettera raccomandata. Se il cittadino non è presente al momento della consegna si troverà l'avviso della raccomandata in buchetta e potrà andare alle Poste a ritirare la sua Carta. Le carte non ritirate dopo un periodo di giacenza vengono inoltrate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Piazza Maggiore.

**Documenti**

- Modulo delega genitore di minore (13Kb)
- Modulo delega genitore di minore (45Kb)
- Modulo richiesta in deroga (98Kb)

## Servizi al cittadino



Menu iperbole Tutto il sito Cerca servizi o Informaz Italiano Accedi

### Richiesta di Bonus Elettrico erogato dal Comune

1 Tipo domanda 2 I tuoi dati 3 Documenti 4 Conferma 5 Fine

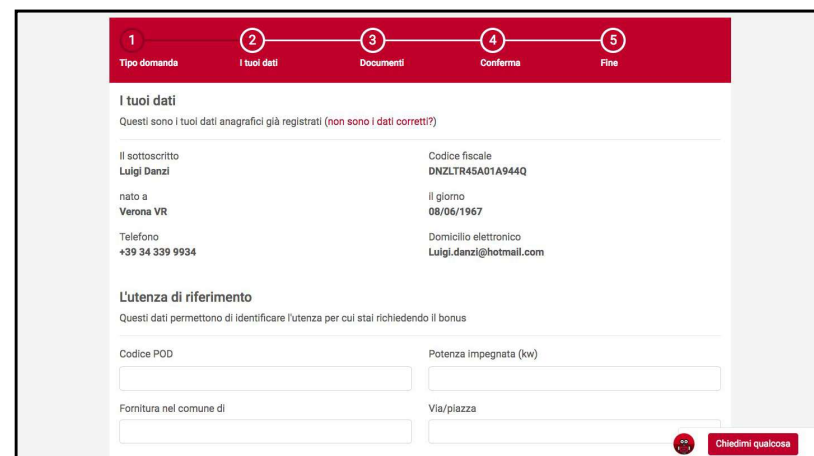
**Tipologia di domanda**  
Proseguì indicando il tipo di disagio per cui richiedi il bonus

La mia domanda si riferisce ad una situazione di:

Disagio economico  
 Disagio fisico

[esci dalla pratica](#)

[Chiedimi qualcosa](#)



1 Tipo domanda 2 I tuoi dati 3 Documenti 4 Conferma 5 Fine

**I tuoi dati**  
Questi sono i tuoi dati anagrafici già registrati (non sono i dati corretti?)

Il sottoscritto <b>Luigi Danzi</b>	Codice fiscale <b>DNZLTR45A01A944Q</b>
nato a <b>Verona VR</b>	il giorno <b>08/06/1967</b>
Telefono <b>+39 34 339 9934</b>	Domicilio elettronico <b>Luigi.danzi@hotmail.com</b>

**Lutenza di riferimento**  
Questi dati permettono di identificare l'utenza per cui stai richiedendo il bonus

Codice POD <input type="text"/>	Potenza impegnata (kw) <input type="text"/>
Fornitura nel comune di <input type="text"/>	Via/piazza <input type="text"/>

## Moduli online per presentare le domande - Front End

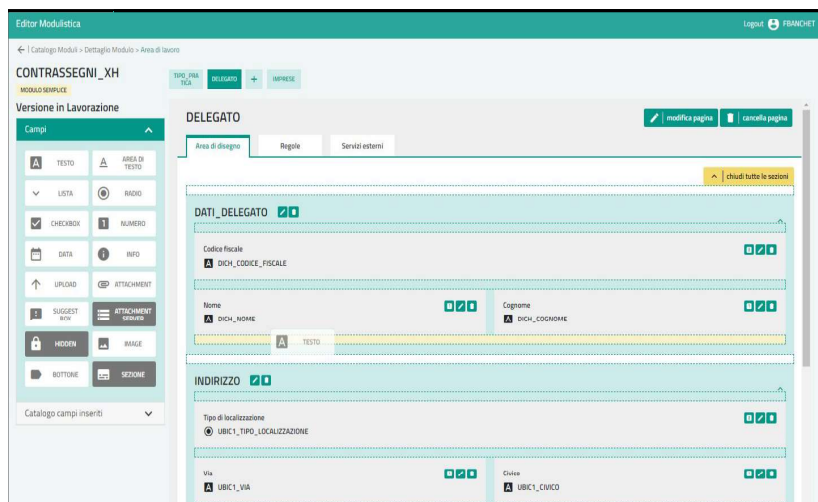
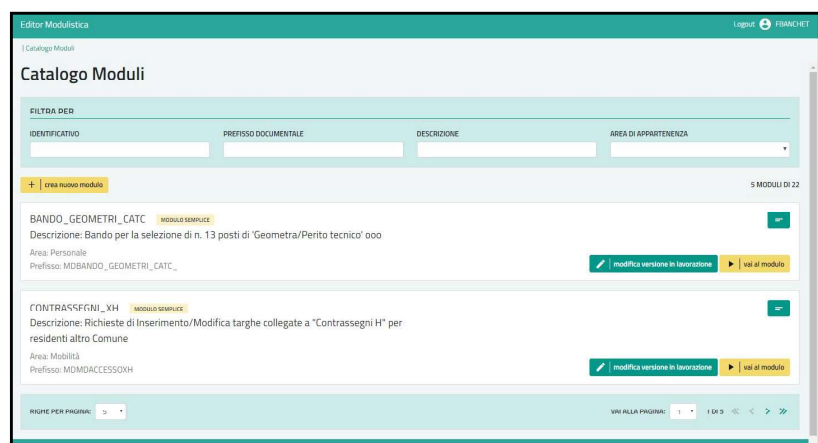
- Organizzato a “wizard” con passi sequenziali consecutivi per rendere chiaro il processo
- Dati personali recuperati da ANPR o dall’Area personale
- Il cittadino può accedere ai documenti personali “standard” da allegare (es. carta d’identità, ISEE, ..) dalla sua Area Personale

## Servizi al cittadino

# Editor di Moduli - Back End

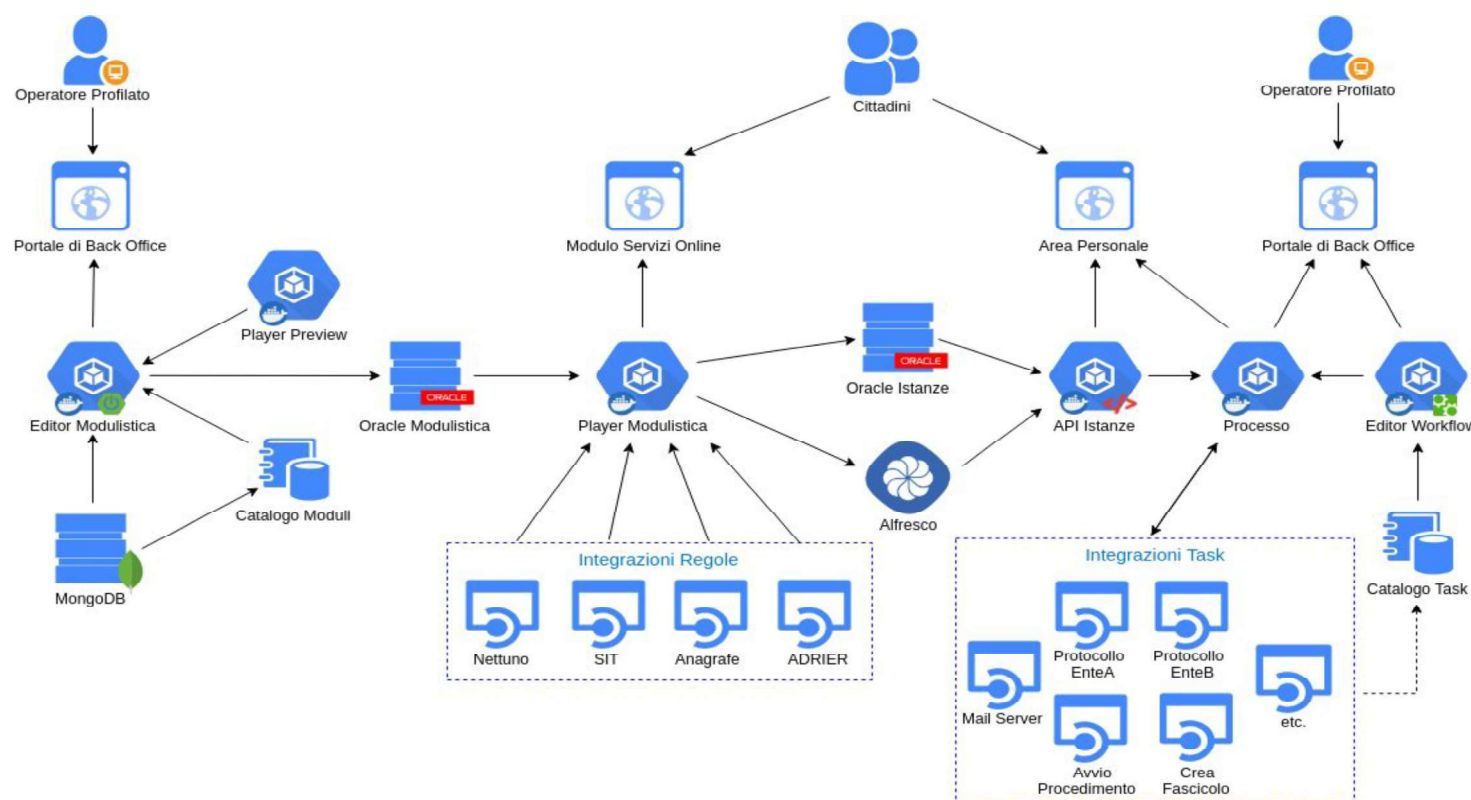
permette di:

- Creare Moduli on-line mediante strumenti di drag&drop
- Gestire allegati del modulo on-line utili o necessari alla presentazione dell'istanza
- Guidare il redattore nella varie fasi dalla creazione alla pubblicazione
- Ricercare i moduli creati

## Servizi al cittadino - Motore di workflow

Integrata al **motore di workflow** per permettere l'integrazione ai diversi software gestionali utilizzati. Possibilità quindi di modellare il workflow dei procedimenti richiamando servizi da legacy e di standardizzare processi e procedimenti





## Servizi al cittadino a carattere metropolitano fin da subito



Tra i vari servizi on-line e applicazione dedicate che dovranno essere oggetto di migrazione alla nuova piattaforma distinguiamo:

### Servizi a carattere metropolitano

#### Servizi sempre attivi:

- Contrassegni XH
- Modulistica dei passi carrai
- Riscossione terzo debitore
- Modulistica TARI
- Segnalazioni 2018 (WHD)
- Portale ipersuap
- Contatti Suap
- Iscrizione operatori economici
- Diritti GDPR
- Modulistica TARI per UCA
- Richiesta risarcimento danni
- Richiesta archiviazione
- OSP

#### Bandi:

- bando posteggi Suap
- bando del personale
- bando lfa
- bando bologna estate
- bando piazza verdi
- progetti internazionalizzazione
- bando istat
- bando incredibol
- conferma iscrizione elenco operatori economici
- avviso immobili
- assegno nucleo familiare numeroso

#### Servizi ambito sociale:

- Assegno di maternità
- Assegno nucleo numeroso
- Bonus teleriscaldamento
- Contributi per acquisto attrezzature ed altri interventi nell'abitazione di persone disabili
- Contributi per opere finalizzate al superamento e eliminazione di barriere architettoniche
- Contributo per acquisto e/o adattamento di veicoli privati per disabili



## Servizi al cittadino del Comune di Bologna



Tra i vari servizi on-line e applicazione dedicate che dovranno essere oggetto di migrazione alla nuova piattaforma distinguiamo:

### Servizi dedicati al Comune di Bologna

#### Area Tributi:

- Visualizzazione posizione debitoria contribuente

#### Pagamenti:

- Pago PA - Gestione Consensi
- Pago PA - Posizione debito e pagamento
- Pagamento bollettini MAV
- Pagamento MultE

## 3.5 Area personale cross-ente

- Login e account
- Home di Area Personale
- Stato delle domande di servizio
- Documenti
- Altre funzionalità dell'area personale
- Profilo e impostazioni

Bologna

**iperbole**  
rete civica  
Comune di Bologna

**Accedi a Iperbole**  
Per proseguire a [Area Personale](#)

**Basta un livello utente Base**

Accedi con SPID  
[Entra con SPID](#)

FedERa da oggi è un provider SPID. Non hai ancora un account SPID? Scopri come [attivare il tuo account Federa SPID](#).

Accedi con Social Media  
[Twitter](#) [Facebook](#) [Google+](#) [LinkedIn](#)

Accedi con Account Rete Civica  
[Entra con Account Rete Civica](#)

Non hai un account?  
[Crea un nuovo Account Rete Civica](#)

**iperbole**  
rete civica  
Comune di Bologna

**Completa il tuo profilo** ✕  
Dici qualcosa in più su di te per migliorare la tua esperienza su Iperbole

Luoghi > Interessi > App > Documenti > Conferma > Fine

Vivo nell'area metropolitana di Bologna [cos'è l'area metropolitana?](#)

Inserisci l'indirizzo, quartiere o zona dove abiti e il sistema ti suggerirà quartiere e/o l'area territoriale di riferimento.

Comune:

Indirizzo:

Quartiere:

Area Territoriale:

Lavoro o faccio volontariato nell'area metropolitana di Bologna

Inserisci l'indirizzo, quartiere o zona dove abiti e il sistema ti suggerirà quartiere e/o l'area territoriale di riferimento.

Comune:

Indirizzo:

Studio nell'area metropolitana di Bologna

Voglio essere informato su altri luoghi

Quartiere Sovena, Bologna  Quartiere Navile, Bologna

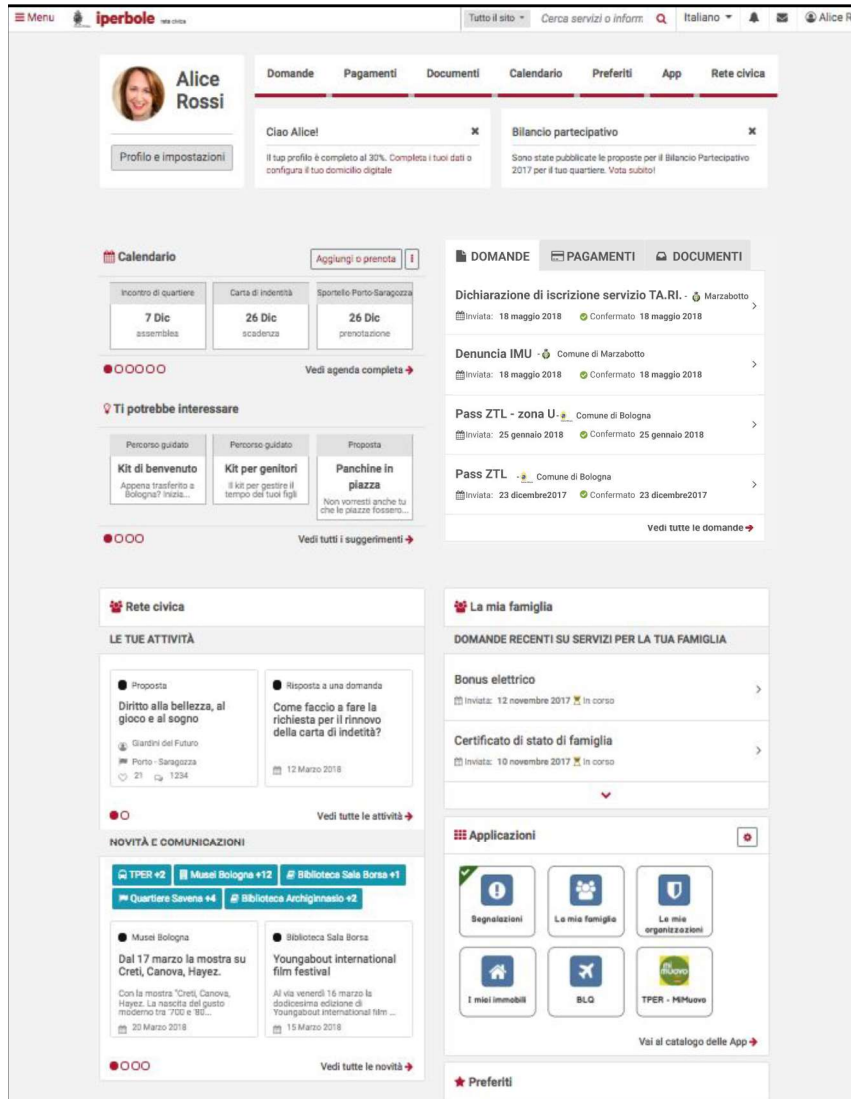
Quartiere Porto-Saragozza, Bologna  Granarolo

Sasso Marconi  Budrio

[Non ora, salta questo passo](#) [Avanti](#)

## Login e account

- Autenticazione di *livello base* (login debole, social media) e di *livello verificato* (SPID / FedERa alta affidabilità)
- Percorso di *on-boarding* per configurare e personalizzare preferenze, notifiche, impostazioni, documenti personali, ecc.



## Home di Area Personale


- Una *dashboard* che mostra le novità su ambiti precisi (es. stato delle ultime domande, calendario scadenze, ecc.)
- Cross-ente: contenuti dai diversi enti con cui interagisco (es. iscrizione TARI a Pianoro, permesso per ZTL a Bologna, ecc.)
- Suggerimenti e contenuti personalizzati in base a preferenze

Alice Rossi ▾ Domande Pagamenti Documenti Calendario Preferiti App

Area personale / Domande

### Domande

Ecco il riepilogo delle domande che hai presentato

Inizio domanda: 12 novembre 2017	<b>Richiesta bonus elettrico</b> ⌚ 5 gg in corso dettagli	In corso
<p><b>DETTAGLI DELLA PRATICA</b></p> <p>La pratica è stata presa in consegna dallo sportello sociale del tuo quartiere ed entro 9 giorni riceverai una e-mail di conferma. Se vuoi puoi cambiare le impostazioni di notifica.</p>  <p>UFFICIO RESPONSABILE ▾ RESPONSABILE ▾</p> <p>Richiesta al servizio - modulo D Richiesta di accesso al bonus elettrico per disagio economico- famiglia numerosa (PDF 4.51mb)</p>		
Inizio domanda: 9 settembre 2017	<b>Contrassegno ZTL</b> ✓ 5 gg visualizza pdf	✓ Completata
Inizio domanda: 25 maggio 2017	<b>Iscrizione asilo nido</b> ✓ 5 gg visualizza pdf	✓ Completata

## Stato delle domande

- Monitoraggio dello stato della domanda
  - Ogni servizio potrà esporre all'interno dell'area personale le informazioni di base sull'avanzamento di un procedimento.







### Documenti

Qui trovi tutti i documenti da te caricati e quelli che il Comune o altri enti inviano al tuo domicilio digitale. Ulteriori informazioni su [cos'è il domicilio digitale](#) e [configurare il domicilio digitale](#).

cerca per parole

Recenti

- Documenti nel domicilio digitale
- Carta di identità
- Patente
- Passaporto
- Modulo ISEE
- Altri documenti

	<b>Certificato di residenza</b> Comune di Bologna - Generato tramite Assistente Digitale Iberbot	12 NOV 2017	Scarica Stampa
	<b>Pagamento refezione scolastica</b> Comune di Casalecchio di Reno - Generato tramite Assistente Digitale Iberbot	05 NOV 2017	Scarica Stampa
	<b>Ricevuta pagamento contravvenzione AX20384</b> Comune di Bologna - Effettuata online tramite Iberbot	31 OTT 2017	Scarica Stampa
	<b>Ricevuta pagamento TARI / 2 rata 2017</b> Comune di Bologna	29 OTT 2017	Scarica Stampa
	<b>Carta di identità</b> Tu - La hai caricata tramite la tua Area Personale	14 SET 2017	Scarica Stampa
	<b>Certificato di stato di famiglia</b> Comune di Bologna - Generato tramite Assistente Digitale Iberbot	04 SET 2017	Scarica Stampa

<< < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 > >>

## Documenti

Una sezione dove raccogliere:

- Documenti personali che il cittadino carica nella piattaforma per averli a portata di mano, da allegare alla domanda di un servizio.
- Documenti prodotti dalla P.A. e inviati al cittadino, e quindi memorizzati anche in questo spazio al fine di recuperarli all'occorrenza.



## Altre Funzionalità dell'Area Personale

- **Notifiche:** l'utente può ricevere notifiche (es. domanda accettata), con integrazione all'APP IO (*da analizzare*).
- **Pagamenti:** da fare, effettuati, ecc.
- **Calendario:** possibilità per i servizi di esporre eventi (es. scadenze) e di crearne di nuovi (es. prenotare appuntamento allo sportello)
- **App:** funzionalità attivabili su richiesta o in seguito ad azioni, dedicate ad ambiti specifici (es. "La mia famiglia", "Le mie segnalazioni")
- **Preferiti:** possibilità per l'utente di salvare tra i preferiti le pagine
- **Rete civica:** raccoglie tutte le attività di partecipazione svolte dall'utente

## Profilo e Impostazioni

Gestisci tutto ciò che riguarda i tuoi dati e le impostazioni della tua area personale

### Dati anagrafici e personali

- Dati anagrafici
- Email e telefono
- La tua famiglia

### Dati anagrafici

Nome:  Cognome:

Codice Fiscale:  Data di nascita:

Non ho un codice fiscale italiano

Luogo di nascita

Stato:  Città / Comune:

Residenza anagrafica

Via:  N.:

Stato:  Città / Comune:

### Profilo pubblico e informazioni su di te

- Luoghi
- Interessi
- App
- Notifiche e newsletter
- Account e gestione del consenso

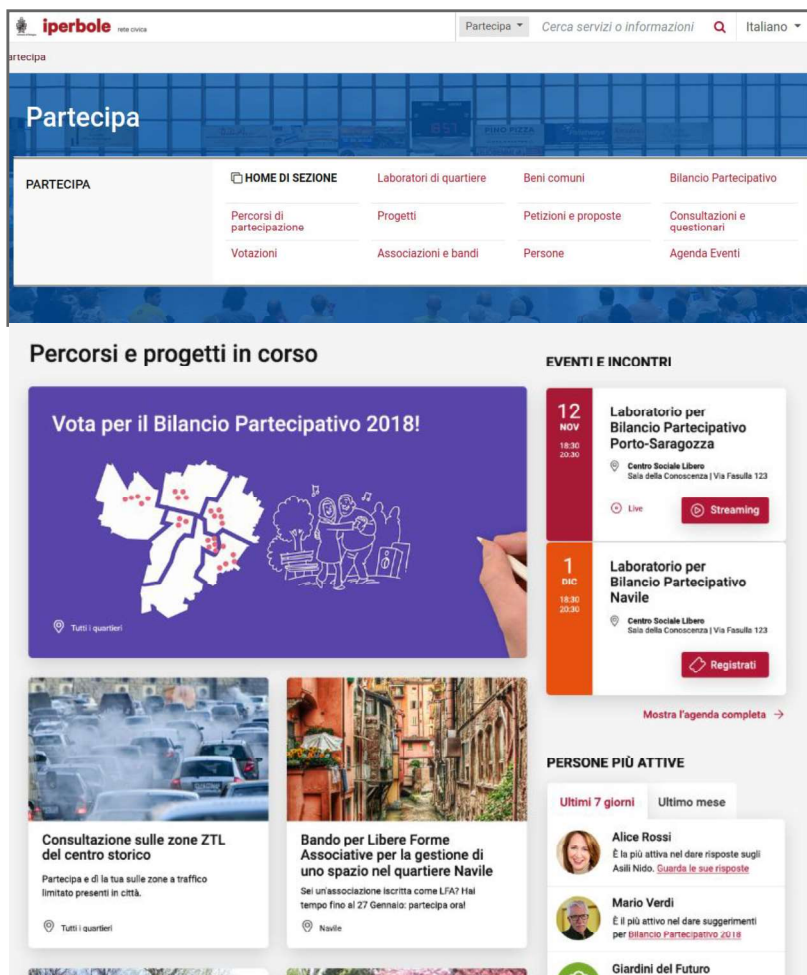
## Profilo e impostazioni

- Gestione dati personali e contatti
- Gestione profilo pubblico dell'area di partecipazione civica (se attivata dall'ente)
- Preferenze su luoghi, interessi, e impostazioni sulle notifiche
- Attivazione e gestione delle App dedicate ad aspetti specifici (es. "La mia famiglia")
- Gestione del consenso e aspetti legati al GPDR

## 3.6 Partecipazione civica

Bologna

# Strumenti per la gestione della partecipazione civica



The screenshot shows the 'iperbole' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Partecipa' and a search function. Below is a grid of categories: HOME DI SEZIONE, Laboratori di quartiere, Beni comuni, Bilancio Partecipativo, Percorsi di partecipazione, Progetti, Petizioni e proposte, Consultazioni e questionari, Votazioni, Associazioni e bandi, Persone, and Agenda Eventi.

The main content area is divided into 'Percorsi e progetti in corso' and 'EVENTI E INCONTRI'. Under 'Percorsi e progetti in corso', there's a prominent banner for 'Vota per il Bilancio Partecipativo 2018!' with a map of the city. Below it are two smaller cards: 'Consultazione sulle zone ZTL del centro storico' and 'Bando per Libere Forme Associate per la gestione di uno spazio nel quartiere Navile'.

The 'EVENTI E INCONTRI' section lists two upcoming events: 'Laboratorio per Bilancio Partecipativo Porto-Saragozza' on November 12th and 'Laboratorio per Bilancio Partecipativo Navile' on December 1st. Each event includes the location (Centro Sociale Libero) and options for 'Live' or 'Streaming' participation.

At the bottom, there's a 'PERSONE PIÙ ATTIVE' section showing a list of active citizens like Alice Rossi and Mario Verdi, with their profiles and recent activity.

- Laboratori e percorsi di partecipazione
- Bilancio Partecipativo
- Patti di collaborazione
- Petizioni, proposte, questionari
- Consultazioni e votazioni online
- Persone, progetti, associazioni e organizzazioni

## 3.7 Open Data e Data Visualization

Bologna



# Piattaforma per la gestione dei dati e la data visualization

- Raccolta e pubblicazioni di open data e linked data del Comune
- Classificazione per ambiti/temi
- Strumenti per incrociare dataset e creare rappresentazioni da incorporare (*embed*) in altre pagine
- Creazione di cruscotti, per “focus” di analisi su temi specifici

**Bologna è Open**

Il Comune di Bologna pubblica online una parte dei propri dati in formato aperto, puntando sulla trasparenza e l'accessibilità. Lo scopo è favorire la partecipazione attiva di cittadini, associazioni e imprese alle decisioni e allo sviluppo economico e culturale, in linea con il concetto di open government e con il percorso tracciato dall'Agenda Digitale.

Ricerca tra gli OpenData della città di Bologna

Categorie

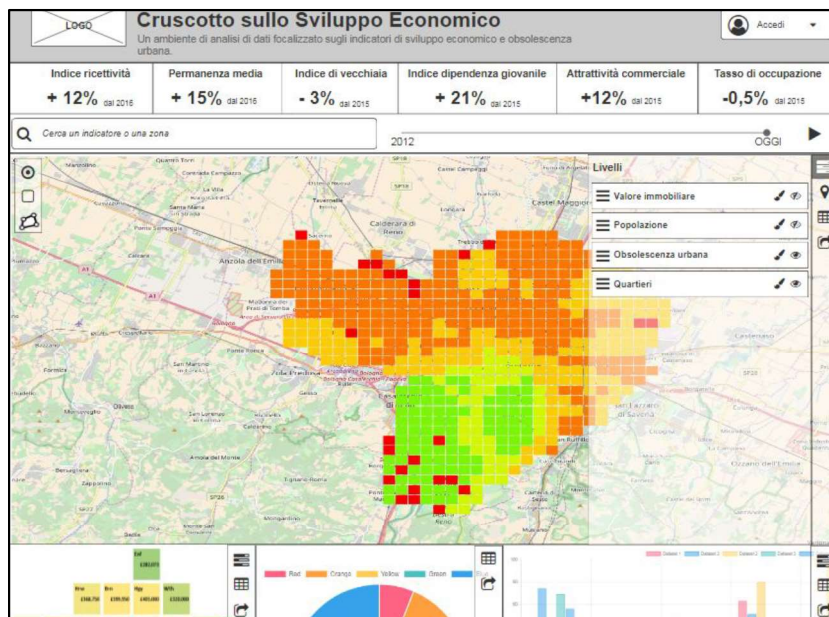
Ecco le categorie di dati disponibili nel portale

**ABITARE E MUOVERSI**  
Urbanistica, lavori pubblici, casa e mobilità

**AMBIENTE E SALUTE**  
Ambiente, animali, sport e natura

**LAVORO E IMPRESA**  
Impresa, commercio, lavoro e formazione

**EDUCAZIONE E CULTURA**  
Arte, cultura, eventi e scuola





## 3.8 Citizen Relationship Manager (CRM)

- *Suite* di strumenti per gestire e migliorare la relazione con il cittadino
- Analytics
- Scrivania dell'operatore

Bologna



# ***Suite di strumenti per gestire e migliorare la relazione con il cittadino***

- **Gestione unificata del contatto**
  - anagrafica di contatto dei cittadini (telefono, mail, social, ecc.);
  - ticketing multicanale di segnalazioni e comunicazioni;
  - tracciatura delle interazioni (es. domande, pagamenti, ecc.)
- **Servizi di marketing istituzionale**
  - gestione campagne di comunicazione multicanale dedicate alla promozione di temi/servizi di interesse generale;
  - indagini di soddisfazione (es. “Valuta questa pagina”)
- **Knowledge base multicanale - F.A.Q.**
- **Gestione unificata appuntamenti (self-service e/o da sportello)**

## Scrivania dell'operatore

Lo strumento per gli operatori che si relazionano direttamente con il cittadino, integrato con il CRM.

L'operatore cerca il cittadino per nome o codice fiscale e ottiene:

- i dati del cittadino e del suo nucleo familiare
- le ultime interazioni tra cittadino e Comune, le ultime domande di servizio che ha inoltrato e gli ultimi pagamenti effettuati e da effettuare.

Search:

TICKET	
Ticket 1	25/01/17
Ticket 2	09/02/18
Ticket 2	03/04/18

DOMANDE	
bonus elettrico	09/12/17
bonus gas	09/12/17
vetrofania	09/03/17

PAGAMENTI	
pagamento multa ztl	10/01/18
pagamento TARI	09/12/17
pagamento IMU	09/03/17

App 1 | app 2 | app 3 | app 4

Search:

Search:

Luigi G.  
Turno 8:30-12:30  
Sportello Saragozza

Vai alla IoNoi

Impostazioni

Ese

## Organizzatori

Regione Emilia-Romagna

AgendaDigitale  
ER



Lepida  
CUI2000

fondazione  
innovazione urbana

## Partner



LABS  
LABORATORIO DI  
INNOVAZIONE

CINETECA  
BOLOGNA



## Sponsor



Hewlett Packard  
Enterprise

InterSystems  
Health | Business | Government

DELL Technologies

ENGINEERING

pigro

mangó

netservice  
DIGITAL HUB

open fiber

iconsulting

EXPERT  
SYSTEM

ORACLE

