

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna Cagliari 14 aprile 2011

SESSIONE II - TAVOLO 8

Tema: Sardegna Consumatore.it: un esempio di comunicazione pubblica realizzata dalla comunità di pratica delle associazioni di tutela dei consumatori, gestita dalla Regione Sardegna

Relatore: Luca Secchi lsecchi@regione.sardegna.it/Susanna Setzu susanna.setzu@gmail.com – Regione Autonoma della Sardegna – Andrea Falchi - ADOC andrea.falchi@cralsrs.it

Facilitatore: Barbara Mura – Formez PA

Partecipanti:

1. Giuliano Frau - ASL 8
2. Francesco Mattana - Altroconsumo
3. Giorgio Vargiu - Adiconsum
4. Lucia Sanna - RAS
5. Marisa Giorni - RAS
6. Elide Damu - RAS
7. Roberta Argiolas - RAS
8. Vittorio Monaco - RAS
9. Elisabetta Dessì - RAS
10. Andrea Pusceddu – Federconsumatori

I relatori riportano l'esperienza positiva di sardegnaconsumatore.it degli ultimi 3 anni. Il servizio è previsto dentro un portale regionale, ma lavora in modo autonomo; opera sia a livello territoriale, attraverso gli sportelli aperti al pubblico (40 operatori di 3 associazioni di consumatori diverse), sia attraverso il portale. Viene spiegata la procedura per la gestione di ogni singola richiesta su cui si attiva il confronto dei diversi operatori.

Il cittadino propone una richiesta di aiuto, la stessa viene inoltrata attraverso il portale a tutti gli operatori di sportello, la richiesta viene poi attribuita a una delle associazioni, c'è una discussione sulla questione da parte di tutti gli operatori. Esiste, quindi, sia una ricaduta interna di formazione degli operatori stessi sia una ricaduta esterna per i cittadini: una comunità che cresce in competenze.

Gli operatori lavorano in modo collaborativo ai documenti, agendo pressoché in tempo reale, con risposte in 5 ore che arrivano via mail. I cittadini, poi, a loro volta possono portare la loro esperienza modificando la risposta e arricchendo la rete. Gli utenti sono tutti registrati e ogni inserimento sul portale richiede una validazione centrale.

Il sistema utilizza licenze di rilascio dei contenuti (creative commons) per aggirare il diritto d'autore e la richiesta di liberatorie.



La criticità è rappresentata da un sistema che funziona soprattutto utilizzando internet e che ha, quindi, un accesso molto selettivo e rivolto alle fasce più attente ed evolute della popolazione. La soluzione, in parte, è data dalla presenza degli sportelli e degli operatori sul territorio.

Il tavolo condivide l'idea che l'esperienza di sardegnaconsumatore.it sia una buona pratica, migliorabile in alcuni aspetti, ma positiva nel suo complesso e che dovrebbero essere poste in essere azioni di diffusione.

Proposta: creare un modello organizzativo e tecnologico che renda possibile la costituzione di una rete di persone che operano collettivamente sulla base di informazioni centralizzate comunicando con l'utenza attraverso punti di accesso fisici e telematici, anche mediante la produzione di contenuti con licenze libere.

