

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

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

SESSIONE II - TAVOLO 9

Tema: Infopoint Cagliari. L'orientamento dell'informazione nelle nuove realtà web

Relatore: Pierluigi Tiddia Comune di Cagliari gtiddia@gmail.com

Facilitatore: Gianni Agnesa – Formez PA

Partecipanti:

1. Luigi Raffo – Poste Italiane GIPA
2. Elio Gola – Comune di Guspini
3. Davide Angius – Comune di Guspini
4. Laura Argentiero – RAS
5. Marcella Onnis – RAS
6. Margherita Cabras – CESIL Ozieri
7. Nicole Gaias – CESIL Goceano
8. Antonello Aru – Comune di Cagliari
9. Francesca Collu – Informagiovani Uta
10. Antonella Pibiri - Informagiovani Uta
11. Valentina Careddu - ASL 8 Cagliari
12. Emiliano Pinna – Comune di Cagliari
13. Elena Catte – Centro Regionale di Programmazione

Il tema del tavolo è quello dello sviluppo dei servizi dell'Infopoint del Comune di Cagliari, dedicato all'informazione turistica, e dei suoi riflessi positivi sull'informazione ai cittadini, mediante le nuove tecnologie e gli strumenti on line web 2.0.

L'Infopoint turistico del Comune di Cagliari nato 4 anni fa su iniziativa dell'Assessorato alle attività produttive, svolge un'attività d'informazione e servizio per i turisti e i visitatori della città riguardo a eventi, spettacoli, iniziative promozionali, ospitalità. Il Progetto è stato avviato come "cantiere di lavoro" e questa sua natura ne costituisce un limite e per certi versi un vantaggio.

Il limite è ovviamente la turnazione del personale che opera per periodi non superiori agli 8 mesi (peraltro molti dei giovani impegnati, al termine del periodo del "cantiere" trovano, grazie all'esperienza accumulata, un impiego spesso nel settore turistico). Il vantaggio è l'autonomia, la motivazione del personale, l'orientamento al risultato, gli obiettivi di miglioramento di ogni periodo di durata del cantiere di lavoro (come gli step di un ipotetico ciclo di progetto).

L'Infopoint è inoltre un luogo (reale e virtuale) a disposizione di cittadini, gruppi, associazioni che organizzano incontri di tipo culturale, artistico e religioso (ovviamente no profit) di rilevanza metropolitana.

L'Infopoint si propone come circuito di coordinamento dell'informazione dell'offerta turistica locale nel più ampio significato del termine. Il servizio consente di promuovere in rete le strutture ricettive, ristorative, gli operatori culturali e offre idee nuove per sostenere l'impulso economico del territorio. In questa attività di organizzazione dell'informazione naturalmente **non mancano i problemi di integrazione con gli stessi uffici comunali e con gli altri soggetti competenti** (Regione, Provincia, Comuni limitrofi, operatori pubblici e privati). Le difficoltà vengono affrontate per trovare le soluzioni operative più efficaci e produttive per gli utenti finali.



Il servizio garantisce ai turisti e ai visitatori una serie di **servizi informativi base, in modalità multicanale**, per godere al meglio delle città. L'Infopoint infatti cerca di operare interpretando il principio di contact center disponibile sempre e comunque per qualsiasi informazione, cercando di personalizzare l'informazione quanto più possibile, riconoscendo l'individualità e la specificità di ogni utente (provenienza, età, disponibilità a spendere, interessi culturali, ecc.)

Le sedi dei desk informativi sono quattro:

- Marina Piccola (che funge da polo), aperto tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 08.00 alle 20.00 (Tel. 0706773806 -0706773810)
- Molo Sanità, Via Roma – in una nuova localizzazione di appoggio ai croceristi e ai passeggeri delle navi di linea
- Piazza Costituzione (Tel. 3298312033)
- Piazza Indipendenza

Solo due degli Infopoint sono al momento collegati alla rete Internet, ma tra breve lo saranno tutti e quattro. In ciascun Infopoint è possibile reperire e ricevere informazioni circa:

- Mappe della città e materiale informativo su Cagliari.
- Materiale di promozione turistica con particolare riferimento al circuito museale e dei beni architettonici presenti in città.
- Materiale informativo riguardo i principali eventi e alla programmazione dei teatri e cinema.
- Sistemi di trasporto, orari e costi di luoghi di interesse, sistemazioni alberghiere, strutture ricettive in genere, servizi di ristorazione.

Un altro strumento molto importante è la newsletter che garantisce un'informazione costante e sistematica su ciò che accade in città.

L'Infopoint lavora molto anche con l'e-mail (in entrata e in uscita). A breve sarà disponibile la PEC.

Il blog dell'Infopoint utilizza la **piattaforma WordPress** che è una piattaforma di "personal publishing" e *Content Management System* (CMS), scritta in PHP e che usa come database Mysol, facile da utilizzare. Anche grazie all'uso del sistema WordPress il blog è molto indicizzato dai motori di ricerca.

L'Infopoint è presente su Facebook da 2 anni e recentemente è anche su Twitter.

Facebook è naturalmente uno strumento formidabile che consente di intercettare molti eventi interessanti e, anche se spesso limitatamente ai cittadini, di fornire uno spazio di discussione.

Con la sua multimedialità, ipertestualità e assoluta interattività, l'Infopoint punta a diventare una banca dati in continuo sviluppo ed aggiornamento di tutti gli eventi, i luoghi, le attività ed i servizi, che costituiscono l'offerta di Cagliari.

Il passaggio successivo è costituito proprio dall'ampliamento dei contenuti e dall'aggiornamento tempestivo, grazie all'intervento collaborativo degli attori direttamente o indirettamente interessati agli eventi e/o alle informazioni veicolate.

Ci sono ovviamente regole molto precise per strutturare le informazioni (che gli operatori si impegnano a fornire mediante un accordo formalizzato, assumendosi la responsabilità dei contenuti). Comunque per quanto possibile le informazioni vengono verificate e riportate sul blog secondo modalità standard. Costanza di layout e affidabilità fidelizza l'utente che si orienta più facilmente e si sente garantito.

Tra i problemi riscontrabili:

- l'essere percepito dai cittadini quasi come un URP. Questo comporta problemi di competenza e di impossibilità materiale a fornire alcune informazioni o servizi richiesti;
- la pretesa di alcuni operatori di trattamenti privilegiati v/s la richiesta di un trattamento standardizzato delle informazioni dei concorrenti o competitors;





Linea Amica
La P.A. al tuo servizio

- la mancanza di tempestività e di completezza delle informazioni, spesso trasmesse in forma approssimativa o addirittura errata dagli stessi promotori/organizzatori;
- il limite tra informazione e pubblicità, fra promozione di eventi pubblici e marketing di avvenimenti profit, fra iniziative di interesse istituzionale e iniziative di interesse per gli utenti;
- la mancanza di una dimensione territoriale di riferimento certa e dunque l'indeterminatezza del catalogo delle iniziative di interesse per gli utenti definibili come turisti presenti in città (un evento che si svolge a Pula o a Guspini può essere interessante per un turista che pernotta a Cagliari e può rafforzare l'offerta e l'attrattività del Capoluogo).

Quali possibili soluzioni a queste problematiche, il gruppo di lavoro ipotizza:

- una maggiore integrazione fra Infopoint e URP comunale;
- l'integrazione con altri Infopoint o servizi informativi turistici;
- flussi informativi costanti e qualitativamente standardizzati;
- una migliore formula organizzativa, che superi la logica del "cantiere di lavoro".

Le **proposte** emerse nel tavolo sono numerose, comuni a molti altri temi e considerano il miglioramento della comunicazione con gli utenti come il risultato di diverse iniziative integrate.

In particolare il gruppo propone di:

- sensibilizzare i responsabili politici comunale della strategicità del servizio per aver una committenza più consapevole e proattiva, orientata alla collaborazione inter-istituzionale (altri livelli di governo e altre amministrazioni dell'area metropolitana);
- attuare un progetto di integrazione fra Infopoint e URP comunale, perfezionando anche il collegamento con le attività dell'Ufficio stampa, dell'assessorato al turismo, alle attività produttive, alla cultura, allo sport, ecc. creando una rete di referenti interna che abbia il proprio vertice nell'Infopoint (coordinamento del flusso informativo);
- fare un censimento delle attività promosse dal Comune e di interesse per i turisti e i cittadini. Creare una banca dati sull'identità culturale da utilizzare per le varie applicazioni di interesse del servizio;
- rafforzare la collaborazione con gli utenti affinché siano loro i principali fornitori delle informazioni, contenendo dunque il lavoro di back office di ricerca e compilazione da parte del personale in forza al servizio che si può concentrare sul front. A questo proposito si pensa di attivare modalità Wiki di elaborazione dei testi *on line* (compresa la banca dati sull'identità culturale);
- sviluppare uno standard informativo (connesso con le diverse fasi del ciclo della comunicazione: raccolta, elaborazione, strutturazione, fornitura, verifica) comune e utilizzabile da tutti gli Infopoint dell'area metropolitana, collegati in rete.

