

“Usiamo Whatsapp per le comunicazioni tra cittadino e Comune”

Pubblicato: Martedì 8 Marzo 2016



Il Comune di Gallarate saprà un giorno comunicare via WhatsApp con i suoi cittadini? I Giovani Democratici sono convinti di sì. «Come Giovani Democratici abbiamo ottenuto l'inserimento **nel programma per il 2016 del progetto “whatsapp in città”**» dice **Marco Bertoldo**, segretario dei GD. Che ragiona così sulle potenzialità dello strumento: «Si propone di utilizzare questo strumento in ottica anche bidirezionale: fornire informazioni ai cittadini, ma anche per raccogliere segnalazioni più agili dai cittadini. Più ancora di una app, presenta scenari interessanti».

Fornire informazioni ai cittadini è un conto, **più complesso potrebbe essere gestire le segnalazioni dei cittadini**: si deve far “dialogare” nuove tecnologie e procedure degli uffici pubblici. **Ce la si può fare?** **Bertoldo dice di sì** e cita esempi: «Lo diciamo a ragion veduta, facendo tesoro delle esperienze che prima negli Usa, poi in Europa e negli ultimissimi tempi in Italia, già maturano le altre amministrazioni pubbliche. **Andrea Marrucci e Francesco Di Costanzo ha scritto un libro dedicato sull'argomento**, portando anche diversi casi di successo. Stiamo cercando di organizzare una presentazione anche a Gallarate».

Gli esempi? «“A Bagheria (Palermo) l'amministrazione ha chiamato i cittadini a diventare sentinelle della legalità segnalando via WhatsApp al Comune auto in doppia fila, suolo pubblico occupato abusivamente, emergenze naturali, rifiuti gettati nelle fasce orarie vietate, abbandono degli ingombranti, degrado urbano, atti di vandalismo e truffe... Si garantisce l'anonimato, le eventuali foto spedite non avranno valore legale, ma l'intervento è assicurato, così come la tante volte decantata cittadinanza attiva”.

“A Budrio (Bo), per non essere bombardato di informazioni indiscriminatamente, ogni cittadino indica su cosa vuole essere informato. L'amministrazione ha predisposto una serie di gruppi tematici a seconda delle esigenze del cittadino: Comune (tutte le info che rivestono carattere di urgenza), Servizi alla persona (per informazioni relative al mondo della scuola o alla casa; a Piacenza il Centro per le Famiglie con WhatsApp punta a rendere più semplice e tempestivo il rapporto con gli assistenti sociali), Tributi (per le info relative alle scadenze o alle modalità di pagamento di tasse o imposte), Cultura (per avere info relative agli spettacoli e agli eventi, con eventuali cambi di programmazione)...”

“Il tempo dirà se arriveremo ad un ufficio informazioni e relazioni col pubblico solo social, di certo c'è che l'utilizzo dei social porta ad un alleggerimento del carico di lavoro degli uffici tradizionali, alla riduzione delle code fisiche e via telefono tra uffici al pubblico e call center, allo sviluppo di nuove figure professionali e ad un risparmio economico per enti e aziende”

“I cittadini dimostrano di apprezzare la risposta immediata e lo stile informale che, oltre a garantire un contatto umano e personalizzato spesso trasformano la lamentela, anche aspra, in un apprezzamento, una difficoltà iniziale in un lavoro comune per arrivare alla soluzione del problema”

Il futuro delle smart city sarà con macchine comunali con al loro interno meno uffici, ma più “WhatsApp room, con smartphone, tablet, pc, cuffie e tanta cortesia e prontezza per dare informazioni e suggerimenti in tempo reale ai cittadini”.

Last but not least: “il nuovo mestiere del social media manager non è solo giovane. Le esperienze che maturano nei vari Comuni dimostrano come anche le persone d'esperienza ed abituate a lavorare nel modo classico, con un po' di formazione, si calano con grande professionalità nella novità e finiscono per essere i più convinti sostenitori dell'utilità del mezzo”».

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it