

Cittadino sempre più mobile, la PA lo insegue

a cura di Valentina Sacchetti

La Pubblica Amministrazione deve prendere atto dei cambiamenti attuati nei comportamenti degli utenti che utilizzano le tecnologie Mobile. E deve adeguarsi a tale situazione

C'è una grande sfida che le PA si trovano ad affrontare oggi e che le accomuna, ossia il cambiamento in atto nei **comportamenti degli utenti**. La PA oggi, ha il bisogno e la necessità di raggiungere e catturare un utente che si sposta continuamente e per il quale il tempo passato in mobilità diventa una porzione sempre più significativa della giornata, lavorativa e non. Gli utenti, dunque, diventano i nodi di una rete allargata, che va oltre il Web tradizionale; in questo scenario il Mobile diventa il canale che le PA possono adottare per comunicare e offrire servizi ai loro utenti, scegliendolo, a seconda degli obiettivi e dei target, come canale di comunicazione autonomo oppure decidendo di agire in ottica multicanale, integrando in maniera sinergica i canali (digitali e non) a disposizione.

La PA, nel ruolo di primario cliente dei servizi di telecomunicazioni, sta iniziando un percorso di adozione degli **strumenti wireless** e di integrazione con le reti esistenti, realizzando nuove infrastrutture e creando nuove applicazioni. Negli ultimi anni, dal momento che le reti senza fili hanno avuto una crescita dirompente, il CNIPA ha organizzato una serie di giornate del wireless nella PA, che si prefiggono lo scopo di approfondire la conoscenza dell'argomento sotto diversi aspetti: a partire dalle tecnologie e dagli standard, sempre più maturi e collaudati, fino alle avanguardie quali il Wi-Max e le tecnologie per le Personal Area Network (Bluetooth, ZigBee) ed infine una panoramica sulla penetrazione di mercato a tutti i livelli.

Le rilevanti innovazioni che riguardano il mondo della comunicazione cellulare – a livello di tecnologie di rete, piattaforme applicative, caratteristiche del terminale ("personale" e "sempre con s") – rendono, infatti, il canale Mobile un potente strumento di Marketing e di offerta di Servizi per il consumatore finale. Stiamo parlando di uno dei temi più attuali e rilevanti dell'innovazione tecnologica degli ultimi anni, relativo cioè alla relazione tra le imprese, le Pubbliche Amministrazioni e il consumatore finale, tema a cui la School of Management del Politecnico di Milano ha voluto dedicare il nuovo Osservatorio "Mobile Marketing & Service", che ha presentato i risultati della sua prima ricerca lo scorso 8 Novembre in occasione dello IAB Forum, principale convegno sulla comunicazione interattiva in Italia.

La ricerca è stata condotta con una duplice prospettiva: studiando, da una parte, le iniziative di marketing basate sull'utilizzo del telefono cellulare e, dall'altra, le Mobile Service Management a supporto delle diverse fasi della relazione con il cliente. Con riferimento ai casi basati su rete cellulare l'evidenza della Ricerca è molto chiara: già oggi, il canale Mobile può rappresentare un potente mezzo per supportare le attività di marketing e di Service Management. Le opportunità applicative sono molteplici e, in molti casi, hanno apportato rilevanti benefici alle organizzazioni che le hanno sapute sfruttare, anche se non mancano alcune criticità - relative alla gestione sia tecnologica sia organizzativa di queste iniziative – che devono essere ben affrontate per non pregiudicarne i potenziali benefici.

A fronte delle potenzialità indicate, sono ancora poche le PA che ne stanno facendo un uso

strategico. Le ragioni possono essere ricondotte a **due categorie**, in parte correlate: una limitata conoscenza delle applicazioni disponibili e, quindi, una scarsa percezione del loro valore. La situazione, per, pu evolvere rapidamente gi nel breve termine, a seguito di due fenomeni: da una parte, le rilevanti innovazioni tecnologiche in atto, che cambiano la percezione anche dei manager sull'efficacia delle tecnologie Mobile; dall'altra, una maggiore diffusione della conoscenza sulle concrete applicazioni abilitate da tali tecnologie, sui casi di successo gi attivi, sui benefici ottenuti, ecc. Fenomeno a cui possono contribuire molteplici player, dagli istituti di ricerca (come gli Osservatori) ai provider stessi di soluzioni e servizi.

Con riferimento a quest'ultimo punto, importante sottolineare il ruolo che i fornitori di soluzioni e servizi devono svolgere: cercando essi stessi di comprendere pi criticamente l'impatto di queste tecnologie sulle differenti tipologie di imprese (operanti nei diversi settori) e promuovendo, quindi, una comunicazione pi matura e mirata, che parli pi efficacemente ai manager. La chiave di lettura data da questa ricerca comunque positiva poich oggi il Mobile risulta essere l'unico mezzo di comunicazione realmente multimediale che, utilizzato in ottica multicanale (integrato agli altri media digitali e non), permette di raggiungere e accompagnare un utente in mobilit.

Un esempio pu essere fornito dall'**Azienda Ospedaliera Poma di Mantova**, che ha di recente sviluppato un servizio di reminder basato su un sms tramite il quale, tre giorni prima di una visita prenotata, i pazienti ricevono su cellulare un messaggio di promemoria. In tal modo si fornisce all'utente un'ulteriore possibilit di disdire l'appuntamento, limitando cos il numero di mancate prestazioni. Il servizio gestito da un sistema centralizzato della Regione Lombardia. A fronte del solo costo di promozione (implementazione e gestione sono a carico della Regione), l'applicazione presenta significativi **benefici**, tra cui: ottimizzazione del processo di erogazione del servizio e riduzione del fenomeno del drop out; riduzione dei tempi di attesa; aumento della produttivit del personale, grazie all'automatizzazione del servizio. Le principali **criticit** sono invece legate al coordinamento dell'erogazione dei servizi all'utenza e alla scarsa familiarit con le nuove tecnologie manifestata da alcune tipologie di utenza, anziani in primis.

Anche il **Comune di Monza** ha sperimentato alcune soluzioni mobili per gestire la comunicazione con la cittadinanza. Due anni fa stato lanciato un servizio di sms che pi volte la settimana fornisce agli abitanti informazioni legate al territorio. L'incremento nel numero di iscritti al servizio, che hanno superato i 10.000, ha portato, da alcuni mesi, a sospendere l'attivit di invio per consentire una migliore profilazione degli utenti.

La **Provincia di Firenze** ha avviato in via sperimentale il Video Call Center (VCC) per monitorare la situazione del traffico sulla Strada di Grande Comunicazione Firenze-Pisa-Livorno. Il sistema realizzato si basa sullo sviluppo di soluzioni integrate per sistemi innovativi di audio e videocomunicazione. Il servizio, infatti, permette agli automobilisti di visionare da un telefono cellulare UMTS abilitato alle videochiamate la situazione del traffico, ripresa in tempo reale dalle telecamere dislocate sulla strada e decidere eventualmente un percorso alternativo. In futuro il sistema potr anche consentire di mettere a disposizione degli utenti dei contenuti video relativi ad altre tipologie di servizi, come per esempio informazioni turistiche, alberghiere, servizi di pubblica utilit e costa agli utenti una semplice videochiamata.

Anche nel **resto del mondo** prosegue la sperimentazione, in particolare nella citt di Houston (USA), il sindaco voleva creare una delle reti wireless municipali pi grandi degli States. Il progetto, per, ha subito uno stallo poich le entrate previste non avrebbero coperto gli investimenti per la costruzione e la manutenzione degli impianti. Ma la municipalit si impegnata a far ripartire il progetto, basandosi sulle nuove risorse fornite dalle casse comunali. Infatti il sindaco ha deciso di realizzare attorno agli spot wifi della rete civica, una serie di servizi in grado di garantire forti risparmi di spesa. La prima idea di farne la rete di accesso mobile di alcuni servizi pubblici, comprese le auto della polizia che a tutt'oggi comunicano sulla rete cellulare: ci comporter un

risparmio della bolletta telefonica di circa il 40%.

Queste sono solo alcune delle testimonianze di come, all'interno della PA, le innovazioni tecnologiche possano portare miglioramenti ai servizi offerti agli utenti, dal momento che la Portico Research, ha reso noto uno studio secondo il quale entro il 2008, la metà della popolazione mondiale sarà in possesso di un telefonino cellulare. Il report sottolinea che entro il 2011 si aggiungeranno altri 1,5 miliardi di nuovi utenti, raggiungendo la quota del 75% di penetrazione, soprattutto grazie alla crescente domanda del mercato asiatico. La maggior parte della domanda di nuove connessioni mobili arriverà dalle aree rurali di India e Pakistan, mentre il mercato europeo ormai saturo e solo gli Stati Uniti sperimenteranno un altro quinquennio di crescita. Risulta ormai ovvio che ci stiamo trasformando in una società Mobile e di conseguenza, tutti i servizi forniti dalle PA dovranno adeguarsi ad un'utenza in continuo movimento.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/connettivita/articoli/708/cittadino-sempre-piu-mobile-la-pa-lo-insegue.html>

Copyright 2007 HTML.it | La vendita, il noleggio, il prestito e la diffusione del contenuto di questa pagina sono vietate, tranne nei limiti specificati nella pagina <http://www.pubblicaamministrazione.net/note-legali.html>.