



Home | Iniziative e premi | Materiali | Documentazione | Laboratori | Azioni di Sistema | International

Scheda progetto: COsmOs - Consorzio dei Comuni SMS

Cerca un'azione di sistema

Ricerca per parola chiave

[Ricerca Guidata](#)

Cerca un'esperienza

Ricerca per parola chiave

[Ricerca Guidata](#)

Strumenti

- [Segnala una esperienza](#)
- [Guida al sito](#)
- [Newsletter](#)
- [Il Progetto Thesaurus di Sistema](#)
- [Archivio](#)
- [La Bacheca](#)
- [Statistiche di BE.it](#)
- [Termini di utilizzo](#)

Indicatori di realizzazione

Attività di diffusione

L'amministrazione propone...

Materiali Disponibili

1. [La Circolare di Attivazione del Progetto](#)
[.pdf,219KB]

Utilità

[Versione Stampabile](#)

[Commenta il progetto](#)

[Segnala il progetto a un amico](#)

I progetti più visti

Informazioni Generali

Titolo	COsmOs - Consorzio dei Comuni SMS
Amministrazione	Consorzio dei Comuni Trentini
Provincia	Trento
Regione	Trentino Alto Adige
Sito Internet	www.comunitrentini.it
Data conclusione	di 31/12/2011
Status	In corso di realizzazione
Data Inserimento	01/10/2007
Referente	Merler Walter
email	info@comunitrentini.it
Telefono	0461/987139
Unità Organizzativa	Responsabile Progetto COsmOs
Tipo Iniziativa	Segnalati dalle Amministrazioni
Settore	Territorio Cooperazione interistituzionale
Aree di innovazione	di Reti e tecnologie Rapporti con i cittadini

Sintesi del progetto

COsmOs nasce dal progetto di un gruppo di esperti del Consorzio dei Comuni Trentini e dei Comuni di Pergine Valsugana, Rovereto e Trento, con il supporto di un partner tecnologico. L'obiettivo è quello di offrire al cittadino un servizio di informazione pienamente accessibile, completo e semplice. CosmoS permette di porre domande all'amministrazione nella forma più libera possibile, attraverso sms - ventiquattrore ore al giorno per tutti i giorni dell'anno. Il Comune risponderà, via sms, a domande relative a viabilità o limitazioni del traffico, eventi o manifestazioni, orari o ubicazione degli uffici di pubblico interesse. Basato su una tecnologia ad approccio semantico, CosmoS vive di linguaggio naturale, attraverso un dialogo libero e senza la necessità di utilizzare codici o specifiche sintassi.

Approfondimenti

Altre amministrazioni

Il Consorzio è costituito come Società Cooperativa nel 1996 dall'unificazione, in sede locale, dell'Associazione provinciale A.N.C.I. e della Delegazione provinciale U.N.C.E.M., ad oggi raccoglie 223 Comuni (la totalità), 11

1. **Migliorare la qualità della vita**
Comune di Cuneo
2. **"Pollicino - Percorsi di inserimento socio...**
Ministero della Giustizia
- Centro per la Giustizia Minorile di Palermo
3. **Percorso Privacy in Sanità**
Azienda USL5 di Pisa -
Ufficio Privacy

coinvolte

tra Comprensori/Comunità Montane, 4 B.I.M. della Provincia Autonoma di Trento.
I comuni di Trento, Rovereto, Pergine Valsugana.

Obiettivi

L'obiettivo è quello di creare un sistema trentino, che raggruppi le municipalità e attraverso queste metta in rete anche i cittadini. La creazione di un sistema trentino di questo tipo avrebbe delle applicazioni molto vantaggiose anche per il turismo, che è fondamentale nella regione.

Il Consorzio intende offrire al cittadino un servizio di informazione pienamente accessibile, completo e semplice.

Il progetto intende coniugare potenzialità di innovazione e sviluppo in ambiti diversi: dai processi di gestione per i comuni aderenti ai temi e alle forme di comunicazione con il cittadino, passando attraverso la tecnologia impiegata.

Azioni

Il sistema nella sua interezza è pagato dal Consorzio, il quale successivamente offrirà il servizio a pagamento agli associati. Quindi, i comuni avranno rapporti solamente con il Consorzio e mai con i soggetti tecnici e fornitori.

Ogni comune che aderisce avrà una propria console tramite cui gestire in forma autonoma tutta una serie di operazioni, ad esempio inviare messaggi in forma push in forma pull, convertire la ricezione, monitorare il flusso degli sms, registrare le ricevute delle risposte. E' chiaro che laddove alcuni comuni non dovessero essere in grado di gestire autonomamente questa seconda fase, il Consorzio lo farà per loro.

Attraverso CosmoS, chiunque, ovunque e a qualunque ora può richiedere e ricevere informazioni dalla amministrazione comunale coinvolta, via sms attraverso un numero telefonico di facile memorizzazione. Il sistema è basato su una tecnologia di comprensione automatica del linguaggio naturale, di tutti i giorni, quindi in grado di processare domande del tipo: "Posso circolare oggi con targa pari a Trento? Via Benacense a Rovereto è aperta? A Pergine dove pago ICI? Circolo con Euro 1 domani a Rovereto? Quando inizia stagione teatrale di Pergine? A che ora chiude anagrafe Trento?"

Il cittadino paga normalmente un sms di richiesta informazione. Il comune che risponde può scegliere di pagare l'sms in uscita oppure di addebitare al cittadino anche la risposta.

Risultati

Questo sistema per il momento parte con 3 moduli: Traffico, Servizi, Eventi.

Innanzitutto il modulo Traffico, in fase di test, che si riferisce alla situazione dal punto di vista di ogni tipo di limitazione al traffico nei 3 comuni ad oggi aderenti: Trento, Rovereto, Pergine Valsugana.

Poi partirà quello degli Uffici Comunali, Servizi, che permetterà di conoscere dislocazione, orari di apertura e altri dati rilevanti per ciascun servizio. Ad esempio, digitando: "Trento, dove carta d'identità?" La risposta sarà: "Ufficio Anagrafe, piazza, fiera" e il sistema aggiungerà: "Porta tre foto".

Si sta poi lavorando al modulo sugli Eventi collegati alle attività dei municipi. Un sistema di questo tipo si apre a collaborazioni tra enti collegati. Se ad es. l'azienda di promozione turistica locale vuol pubblicizzare una stagione, un calendario di eventi potrà chiedere lo spazio relativo sul database, di modo che sarà possibile per il cittadino avere risposta a una domanda su quel calendario. Poi è a discrezione del comune far pagare o meno il servizio all'Azienda di promozione turistica. Comunque, bisogna tener conto che su questo sistema saranno veicolate esclusivamente informazioni che riguardano attività connesse con il ruolo dei municipi.

Destinatari

Possano usufruire del servizio tutti i cittadini delle P.A. del Consorzio.

Riduzione dei costi

L'intero sistema Cosmos ha un costo che si aggira sui 70.000 euro. Ciò che costa molto è la creazione dei cosiddetti moduli, che richiede una mole di lavoro enorme. Per fare un esempio, per costruire il modulo Traffico, vanno inseriti in un database tutti gli indirizzi delle città che aderiscono, va associato con l'indirizzario delle zone blu, a traffico limitato, i sensi unici, i lavori in corso.. tutta una serie di informazioni che si incrociano all'interno del sistema.

La stessa cosa vale per gli altri due moduli.

I costi finali a carico dei comuni sono relativamente molto bassi perché il Consorzio si è impegnato in un'attività di promozione molto seria sul territorio, individuando altre forme di autofinanziamento e facilitando l'adozione da parte delle municipalità, in modo da creare un interesse "di scala" per l'azienda partner tecnico.

Cambiamenti organizzativi

Al progetto fa capo un'organizzazione innovativa per l'erogazione di un servizio al cittadino, costruita sul coordinamento e messa in rete dei comuni.

Il Consorzio ha un ruolo centrale nella gestione di CosmoS, mosso dall'intento di renderlo un sistema sostenibile, agevole ed efficace per i comuni che intendono aderirvi. Tutto è infatti coordinato in modalità "chiavi in mano" dal Consorzio dei Comuni Trentini che: intrattiene i rapporti tecnico/economici con i partner tecnologici; raccoglie le adesioni dei comuni garantendo costante assistenza; provvede agli aspetti amministrativi del sistema; fattura il costo del servizio direttamente ai comuni che aderiranno.

Cambiamenti tecnologici

Dal punto di vista della tecnologia di base, CosmoS adotta un approccio semantico attraverso l'utilizzo del Natural Language Processing, che permette la decodifica e la "comprensione" dei concetti e non solo delle parole-chiave. Grazie ad una tecnologia di questo genere il sistema interpreta automaticamente il testo del messaggio e fornisce la risposta relativa.

Un plus potenziale risiede nel fatto che tutte le municipalità aderenti al progetto si avvalgono di una piattaforma condivisa, costituendo così un unico canale di accesso alle informazioni. In questo modo si ottimizzano gli sforzi per la costruzione della base di conoscenza che il sistema interroga per fornire la risposta, arricchendola e ampliandola progressivamente con il contributo dei diversi comuni.

Man mano che tutti i comuni del consorzio aderiranno al servizio, si avrà una copertura totale del territorio provinciale.

Oltre al coordinamento tra più comuni, tale sistema potrà divenire un'interessante piattaforma per altri soggetti o enti interessati ad un contatto "naturale" con il cittadino.

Modalità di realizzazione

Agli ambiti selezionati in questa fase di avvio (il progetto durerà complessivamente almeno 4 anni) potranno poi aggiungersene altri, sulla base, ad esempio, delle segnalazioni "raccolte sul campo" dagli utenti. Così, alle informazioni su viabilità, anagrafica uffici, eventi etc., si potranno facilmente integrare anche quelle per il turista, il viaggiatore, il paziente ecc., creando interessanti sinergie con altri enti e associazioni.

In futuro, la stessa tecnologia linguistica oggi adottata per sms e telefonia mobile, potrà infine essere impiegata anche sul web, realizzando uno "sportello virtuale" per interrogare il comune direttamente in rete, eventualmente anche in lingua inglese e/o tedesca; fornendo un'altra opportunità per dialogare con il cittadino in modo naturale.

Il Consorzio dei Comuni Trentini partecipa al progetto in qualità di capofila.

Partner tecnologico del progetto è la Cogito srl dal gruppo Expert System SpA, leader in applicazioni software per la gestione dei documenti con analisi linguistica e comprensione semantica (Semantic Intelligence).

Dal punto di vista della gestione, il Consorzio dei Comuni Trentini intrattiene tutti i rapporti operativi ed economici sia con il fornitore del programma, Cogito, sia con il fornitore degli sms, SMS Italia.

Punti di forza

Si può in definitiva parlare di un progetto innovativo, sia dal punto di vista tecnologico, per l'uso della tecnologia mobile ma soprattutto per l'adozione del Natural Language Processing, sia dal punto di vista organizzativo, in quanto non risulta al 2007, che in altre realtà territoriali si sia pensato ad una forma di coordinamento e messa in rete dei Comuni finalizzata all'erogazione di un servizio analogo.

Per la prima volta nell'ambito della Pubblica Amministrazione locale, è sufficiente scrivere un sms in linguaggio naturale - senza l'obbligo di usare codici predefiniti e difficili da ricordare - per ricevere dopo pochi istanti le informazioni richieste su traffico e viabilità, anagrafica uffici, eventi, fiere etc.

Vantaggi notevoli sono stati raggiunti nei costi per l'acquisizione della tecnologia della piattaforma software, sulla base di un accordo tra il Consorzio dei Comuni Trentini e il partner tecnologico di progetto, oviando a costi d'acquisto altrimenti insostenibili per la singola amministrazione comunale. Un analogo accordo è stato raggiunto tra SMS Italia e Consorzio dei Comuni Trentini, in modo da assicurare da un lato prezzi estremamente competitivi, dall'altro sicurezza e qualità. Sulla base di tali accordi sono state determinate 4 fasce di canone annuo - applicabili a seconda della consistenza demografica del comune che intende avvalersi del servizio - a cui sarà aggiunto a consuntivo il costo degli sms utilizzati, al prezzo unitario di 0,082 Euro.

Un altro esclusivo vantaggio di COsmOs è rappresentato dalla possibilità di usare lo stesso servizio per più comuni: tutte le municipalità che aderiscono al progetto si avvalgono di una piattaforma condivisa che abilita un unico canale di accesso al "mondo" di informazioni che riguardano il Trentino. In questo modo si ottimizzano gli sforzi per la costruzione della base di conoscenza, che il sistema interroga per fornire la risposta, e si amplia ed arricchisce grazie al contributo dei diversi comuni. Inoltre, man mano che tutti i comuni del consorzio aderiranno al servizio, si avrà una copertura totale del territorio provinciale e sarà possibile avere, ovunque ci si trovi, informazioni aggiornate su qualsiasi Comune, grande o piccolo esso sia.

Criticità

Una criticità del progetto è costituita dal possibile "abuso" dei contenuti veicolati attraverso il sistema. Al fine di evitare questo pericolo, per quanto riguarda le problematiche legate alla registrazione, memorizzazione e utilizzo dei numeri del cittadino, tutto è realizzato nel pieno rispetto della privacy.

Il sistema non verrà utilizzato in formato push, nel senso che il cittadino riceverà solo le informazioni che richiede. Eventualmente il suo numero sarà utilizzato per comunicazioni in formato push, dall'amministrazione, solo per questioni di importanza vitale, rimanendo sempre in un ambito strettamente istituzionale.

Trasferimento dell'esperienza

Cosmos è un progetto che potrebbe aprire formule innovative di comunicazione del cittadino con la propria amministrazione locale. Innanzitutto il sistema si basa su una modalità di comunicazione pull in contrapposizione alla più diffusa e semplice modalità push (invio indiscriminato di sms a elenchi di numeri telefonici), agevolando chiaramente una comunicazione bidirezionale.

Oltre alla promessa facilità di utilizzo, la soluzione adottata dal Consorzio dei Comuni Trentini apre delle prospettive interessanti in termini di nuovi e più specifici target all'interno della cittadinanza e di temi più ampi e variegati di comunicazione.

Infine, si potranno creare sinergie con enti e a associazioni che si rivolgono agli stessi cittadini.

