



# l'altra p.a.

percorsi di innovazione nell'amministrazione che cambia

[home](#)
[redazione](#)
[guest book](#)
[newsletter](#)
[cerca](#)
[Vicine](#)
[Veloci](#)
[dossier](#)
[studi](#)
[oltreconfine](#)
[norme](#)
[articoli](#)
[vetrina](#)
[trends](#)
[versione stampabile](#)
[partners](#)

## finestra

### CosmoS: Trentino semplice in SMS

del 27/09/2007

Ripetere al cittadino che l'amministrazione è pronta a comunicare utilizzando le sempre più avanzate ICT...è spesso una gran bella verità.

Ma, senza scomodare teoria e banalità, *mezzo e linguaggio* sono da sempre gli elementi da coniugare per rendere una comunicazione dalle belle speranze un processo concreto. Il progetto CosmoS utilizza il *linguaggio naturale* per interazioni via *sms* con i cittadini del Consorzio dei Comuni Trentini.

Una sofisticata tecnologia per una comunicazione facile, in un progetto che punta all'innovazione organizzativa, tecnologica e interazionale. Capitanato dai comuni di Trento, Rovereto e Pergine Valsugana, in un contesto da sempre attivo sul fronte Ricerca e Innovazione.

#### COsmOs - Consorzio dei Comuni SMS



**COsmOs - Consorzio dei Comuni SMS** - 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 (la trentina Cogito). 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.

#### Promotori

Il **Consorzio dei Comuni Trentini** partecipa al progetto in qualità di capofila. Costituita 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 tra Comprensori/Comunità Montane, 4 B.I.M. della Provincia Autonoma di Trento. Al Consorzio dei Comuni Trentini sono attribuite una serie di funzioni, tra cui assistenza amministrativa, contabile, legale, fiscale, sindacale, organizzativa, economica e tecnica ai soci e stipula di accordi, protocolli e convenzioni per la fruizione di servizi e/o l'acquisto di beni.

I comuni di **Trento, Rovereto, Pergine Valsugana** - i tre maggiori comuni trentini - sono, insieme al Consorzio, ideatori del progetto e ad oggi primi sperimentatori.

#### Come funziona

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.

Dal punto di vista della gestione, come ci spiega Walter Merler, Responsabile del Progetto CosmoS, *il Consorzio dei Comuni Trentini intrattiene tutti i rapporti operativi ed*



appuntamento

Roma, 12 dicembre - Percorsi di apprendimento e reti di conoscenza sulla finanza e l'economia locale

Milano, 13 dicembre - Presentazione dei risultati della Ricerca dell'Osservatorio New Tv

Roma, 13 dicembre - CoSign: la firma agile news

12/12 - In costruzione la versione 3D del patrimonio culturale europeo

12/12 - Al via la seconda edizione del Premio MePA

12/12 - Picolab e la banda larga in 180 Comuni del Lazio

*economici sia con il fornitore del programma, Cogito, sia con il fornitore degli sms, SMS Italia. Conseguentemente il Consorzio paga il sistema nel suo complesso, salvo poi offrirne l'adesione ai propri soci. Ogni comune - continua - avrà una propria console tramite cui può gestire in forma autonoma tutta una serie di operazioni.*

Attualmente adottato dai Comuni di Trento, Rovereto, Pergine Valsugana e in fase di promozione presso gli altri enti del Consorzio, CosmoS lavora su *Moduli* costituiti a seguito di complesse operazioni di incrocio tra database. Al momento 3 i Moduli in sperimentazione: Traffico, Servizi, Eventi.

### **Potenziali plus**

▶ **la Gestione** Al progetto CosmoS fa capo un'organizzazione innovativa per l'erogazione di un servizio al cittadino, costruita sul coordinamento e messa in rete dei comuni. Come sottolineato dai promotori *non risulta, alla data odierna, 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.* 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.

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 COGITO srl (partner tecnologico di progetto), ovviando 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.

Comuni con popolazione inferiore a 500 abitanti: canone annuo di 500 Euro più IVA  
 Comuni con popolazione compresa tra 500 e 1000 abitanti: canone annuo di 1.000 Euro più IVA  
 Comuni con popolazione compresa tra 1000 e 2000 abitanti: canone annuo di 2.000 Euro più IVA  
 Comuni con popolazione superiore a 2000 abitanti: canone annuo di 2.900 Euro più IVA.

▶ **la Tecnologia** Dal punto di vista della tecnologia di base, il progetto 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. Nelle parole dei promotori, *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 e sarà possibile avere, ovunque ci si trovi, informazioni aggiornate su qualsiasi comune. 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.

▶ **la Comunicazione** *Last but not least* 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 associazioni che si rivolgono agli stessi cittadini.

Un progetto che promette bene, intenzionato a ben 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. Ma come si passerà da un buon progetto alla prassi consolidata? Quale è l'analisi di fattibilità di un servizio che appare semplice ma nasconde un complesso lavoro di back-office? Come si integreranno le diverse amministrazioni del territorio, per rendere CosmoS un servizio esaustivo ma sicuro? A questo e altro risponde [Walter Merler](#),

Responsabile Progetto Cosmos.

## Approfondimenti

["Un URP trentino che viaggia in sms..." un'intervista con Walter Merler, Responsabile Progetto Cosmos](#)

**Il Consorzio dei Comuni Trentini**

[home](#)

[redazione](#)

[guest book](#)

[newsletter](#)

[cerca](#)