

Trento, 10 settembre 2007
WM/dc
CIRCOLARE N.37/2007

Agli Enti Soci
- LL.SS. -

OGGETTO: attivazione progetto COsmOs per l'introduzione di tecnologie innovative nel sistema di comunicazione e dialogo tra cittadino e Pubblica Amministrazione

Riportiamo di seguito la circolare elaborata dal Walter Merler, dipendente dello scrivente Consorzio dei Comuni Trentini.

L'utilizzo degli **SMS** come strumento di comunicazione veloce, sintetica e affidabile, è sempre più diffuso e in costante crescita: e non poteva essere altrimenti considerato che il cellulare è oggi nelle tasche del 99% della popolazione italiana e che la modalità di digitazione di un SMS è realmente alla portata di tutti.

Uno strumento di comunicazione, questo, sempre più apprezzato ed esteso ad una pluralità di contesti, ivi compreso quello della informazione diffusa dalla Pubblica Amministrazione e che, attraverso l'applicazione di una sofisticata e innovativa tecnologia, può essere utilizzato anche come vero e proprio strumento di dialogo e interazione – **utilizzando il normale e quotidiano modo di parlare e scrivere** ovvero, come definito nel nostro progetto, in "*linguaggio naturale*" - tra cittadino e Comune.

E proprio su questo ultimo aspetto, e più precisamente sul possibile utilizzo degli SMS da parte del cittadino, per formulare domande e ricevere risposte dal Comune, in "*linguaggio naturale*", si è concentrata l'attività di uno specifico gruppo di progetto attivato presso il Consorzio dei Comuni Trentini e costituito da esperti dei Comuni di Pergine Valsugana, Rovereto, Trento e del Consorzio stesso in collaborazione con il *partner tecnico (COGITO srl) selezionato allo scopo.

Attività di approfondimento, al termine della quale il gruppo di progetto ha definito uno strumento (denominato **COsmOs**) che, in estrema sintesi, consente al cittadino di porre, attraverso SMS - ventiquattrore ore al giorno per tutti i giorni dell'anno - una domanda nella forma più libera possibile ricevendo, dopo che il sistema COsmOs ha individuato il relativo contesto e quindi composto il messaggio corretto da fornire, sempre attraverso SMS, la relativa risposta.

Una soluzione esclusiva che permette al cittadino di ricevere in pochi secondi, via SMS, risposte dal Comune a domande relative a viabilità o limitazioni del traffico, eventi o manifestazioni, orari o ubicazione degli uffici di pubblico interesse, attraverso un dialogo libero, "naturale", come il linguaggio utilizzato tutti i giorni e senza la necessità di ricordarsi

codici o specifiche sintassi.

Chiunque, ovunque e a qualunque ora potrà ricevere informazioni e risposte “scritte” dal Comune, compilando semplicemente un numero telefonico (peraltro molto facile da memorizzare) e inviando un messaggio SMS con 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?*

Una soluzione che permetterà inoltre ai Comuni il rilevamento della cosiddetta “voce dei cittadini”: la più innovativa soluzione per l’effettuazione di sondaggi on – line aperti, sempre in linguaggio naturale, a temi vari.

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, 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; finora le esperienze hanno riguardato solo singoli Comuni e si sono basate sulla tecnologia push (SMS in uscita, inviati indistintamente ai numeri telefonici precedentemente acquisiti).

Oltre al coordinamento tra più Comuni, tale sistema potrà divenire una interessante piattaforma per altri soggetti o enti interessati ad un contatto “naturale” con il cittadino.

Dal punto di vista economico e procedurale è da evidenziare che, grazie a questo risultato, potrà essere possibile, per tutti Comuni della Provincia di Trento, offrire un servizio sicuramente apprezzato dai cittadini, basato sulla tecnologia più innovativa e sofisticata oggi disponibile a costi estremamente vantaggiosi e accessibili per tutte le nostre Municipalità.

Oltre che per la facilità di utilizzo, il sistema COsmOs si caratterizza per semplicità ed efficacia anche dal punto di vista delle modalità di gestione ed erogazione del servizio ai Comuni che intenderanno avvalersene. **Il tutto sarà infatti coordinato “chiavi in mano” dal Consorzio dei Comuni Trentini** che provvederà direttamente a:

- intrattenere i rapporti tecnico/economici con i Partners tecnologici;
- raccogliere le eventuali adesioni dei Comuni garantendo loro costante assistenza;
- provvedere agli aspetti amministrativi del sistema, sulla base di accordi e modalità operative già abilitate e collaudate. Il costo del servizio verrà fatturato direttamente dal Consorzio ai Comuni che aderiranno.

Per quanto riguarda i costi relativi all'acquisizione della tecnologia ed in particolare della piattaforma software necessaria per la realizzazione del progetto, si sono ottenuti, in virtù dell'accordo sottoscritto tra COGITO srl e Consorzio dei Comuni Trentini, prezzi estremamente contenuti e competitivi, pur avendo suddetta tecnologia un costo d'acquisto considerevole e dunque difficilmente abbordabile a livello di singola Amministrazione comunale.

Anche per quanto concerne la fornitura degli SMS, grazie all'accordo sottoscritto tra SMS Italia e Consorzio dei Comuni Trentini, si sono spuntati prezzi estremamente competitivi, pur rimanendo necessariamente in un contesto di caratteristiche tecniche, garanzia di sicurezza e qualità degli SMS che possono essere definite di prim' ordine.

Sulla base degli accordi sopra citati, sono state quindi determinate le seguenti quattro fasce di canone annuo, che verrà applicato a seconda della consistenza demografica del Comune e che **verrà fatturato direttamente dal Consorzio alle Amministrazioni comunali** che intenderanno avvalersi del servizio:

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

Al rispettivo canone annuo andrà aggiunto, a consuntivo, solamente il costo degli SMS utilizzati, il cui prezzo unitario è di **0,082 Euro cad.**, che verrà anch'esso fatturato direttamente dal Consorzio dei Comuni alle Amministrazioni comunali aderenti.

Anticipiamo fin d'ora che, nei prossimi giorni, saranno promosse dal Consorzio dei Comuni una serie di opportunità di presentazione e approfondimento del progetto COsmOs a tutti gli Enti associati.

Informiamo infine che, per ulteriori informazioni e/o chiarimenti che si ritenessero opportuni, è possibile contattare Walter Merler, presso il Consorzio dei Comuni, al numero di telefono 0461/987139.

Walter Merler

InvitandoVi ad un approfondimento concreto rispetto alla possibilità di dotare il Vostro Comune di questo innovativo sistema di comunicazione e dialogo con il cittadino, è gradita l'occasione per salutare cordialmente.

Il Direttore
dott. Alessandro Ceschi

Il Presidente
dott. Renzo Anderle

*** COGITO**

[Cogito](#) srl, del gruppo Expert System SpA, sviluppa soluzioni basate sull'approccio semantico per la gestione delle informazioni non strutturate in lingua italiana, inglese e tedesca. Cogito srl fa della gestione "intelligente" delle informazioni non strutturate il proprio core business. Attiva dal 2005, collabora con più realtà fornendo tecnologie avanzate per il Knowledge Management e l'Information Mining. E' insediata presso il BIC di Rovereto e conta una trentina di collaboratori. – Recapito: via Zeni,8 – Rovereto – 0464 443300

**** NATURAL LANGUAGE PROCESSING COGITO®** è l'avanzata piattaforma software (con brevetto depositato) basata su una rete semantica proprietaria denominata Sensigrafo, in grado di **comprendere il linguaggio naturale** in modo simile a quanto fatto dalle persone. Insieme di tecnologie e risorse frutto di centinaia di anni/uomo di ricerca e sviluppo, COGITO® elabora con logica semantica le **informazioni non strutturate**. È in grado di catturare tutti gli aspetti (morfologici, grammaticali, logici, lessicali e semantici) di un testo attraverso un'approfondita analisi e disambiguazione linguistica, ovvero assegnando a ogni termine il significato appropriato in base al contesto.