

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

UN SMS IN "LINGUAGGIO NATURALE" PER CHIEDERE INFORMAZIONI IN COMUNE

PERCHE' L'UTILIZZO DEGLI SMS

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.

PERCHE' L'UTILIZZO DEL NATURAL LANGUAGE PROCESSING

Attraverso l'applicazione di questa sofisticata e innovativa tecnologia, esclusiva di Cogito s.r.l. di Rovereto, l'SMS può essere utilizzato anche come vero e proprio strumento di dialogo e interazione – **utilizzando il normale e quotidiano modo di parlare e scrivere.**

E proprio su questo 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 Rovereto, Trento e di Pergine Valsugana, 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, battezzato 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 COsmOs ha individuato il relativo contesto e quindi composto il messaggio corretto da fornire, sempre attraverso SMS, la relativa risposta.

Il linguaggio di tutti i giorni, utilizzato nel porre le domande, avvicina il cittadino a questo servizio, evitandoci introdurre le barriere all'utilizzo tipiche di keyword o sintassi rigide, che di fatto rendono inutilizzati i sistemi fino ad oggi in genere implementati.

A QUALI DOMANDE COsmOs RISPONDE

Il cittadino potrà 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.

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?*

UN CONCRETO ESEMPIO DI E GOVERNMENT

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 in altre realtà territoriali si sia pensato ad una forma di coordinamento e messa in rete di Comuni e soggetti privati finalizzata all'ideazione, attuazione e all'erogazione di un servizio, come quello proposto, di cui da oggi potranno godere tutte le Municipalità trentine.

Tale sistema potrà divenire peraltro un interessante canale di contatto "naturale" con il cittadino per altri soggetti o enti interessati.

UN SERVIZIO "CHIAVI IN MANO"

Oltre che per la facilità di utilizzo, 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.

IL COSTO DI COsmOs

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.

*** 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.