



Il Crm a Modena si fa con le newsletter

Una settantina di newsletter sulle più svariate tematiche arrivano a residenti e non. E per il futuro, spazio anche ai forum online

Annalisa Casali

L'amministrazione del comune di Modena, che ha una popolazione di circa 175.000 abitanti, ha già da alcuni anni attivato una rete civica (MoNet), con la quale informa e rende partecipi i cittadini delle attività svolte. "Abbiamo visto che c'era un interesse crescente per le informazioni distribuite capillarmente per via telematica - esordisce Claudio Forghieri, responsabile di MoNet -. Questa nostra offerta di informazione, però, avrebbe potuto generare un valore potenzialmente molto più alto se noi fossimo riusciti ad andare più incontro alle singole esigenze, superando l'ottica del Web come bacheca, sulla quale esporre i nostri servizi".

Il primo passaggio è stato di riorganizzare le informazioni e offrirle secondo una logica di profilazione. La segmentazione su due macrocategorie (chi sei? e cosa vuoi?, ovvero categorie di cittadini e categorie di servizi) è stato il punto di partenza, seguito dall'adozione di un'ottica attiva (push) di diffusione delle informazioni, via Sms o e-mail. "L'idea era di migliorare il servizio informativo - prosegue il funzionario - utilizzando una logica di marketing, andando a generare del valore aggiunto direttamente nella relazione tra amministrazione e cittadino".

Il comune di Modena ha, così, attivato un servizio di newsletter periodiche, chiamato Unox1 (Uno per uno), che oggi conta 37.500 iscritti. "Il 20% degli utenti - sottolinea Forghieri - è rappresentato da persone che abitano fuori dal comune di Modena e che, quindi, difficilmente riuscirebbero a essere informate di tutte le novità e gli eventi".

Secondo il funzionario, il progetto rappresenta la prima concreta applicazione di Citizen relationship management della sua amministrazione. Partita nel 2002 con le prime newsletter, Modena si trova oggi a gestirne una settantina, occupando una cinquantina di redazioni, tra amministrazione, associazioni culturali e di categoria, ordini professionali e comitati. "Monitoriamo costantemente il livello di servizio - prosegue - grazie a un sistema di statistiche agganciate alla newsletter informativa che è stato ben recepito dai fruitori del servizio. Il 70% di questi, infatti, si è detto disponibile a rispondere a sondaggi brevi, che ci permettono di valutare il gradimento delle nostre iniziative". In futuro l'idea è di agganciare questa logica di profili di interesse anche alle consulenze online.

"Chiederemo ai cittadini - sottolinea Forghieri - di sottoporci questioni, domande e problemi di loro interesse, che gireremo agli operatori più qualificati. Le risposte verranno raccolte, come una directory di Faq, ovvero di domande frequenti".



Un'ulteriore evoluzione del progetto Unox1 è nell'ottica della e-democracy e prevede la creazione di forum online per favorire la partecipazione del cittadino su tematiche di suo interesse. "Questo nuovo progetto - conclude il funzionario - si inserisce nel contesto di un'iniziativa regionale di democrazia digitale battezzata Partecipa.net. In pratica, si partirà da tematiche di interesse generale e, se l'amministrazione vorrà tener conto del parere dei cittadini su quella questione, verrà attivato un forum online, gestito tecnicamente con il metodo Delfi.

Questo consente di controllare l'avanzamento della discussione, perché presuppone la definizione a priori di ruoli di mediazione e stimolo al processo partecipativo. Questo tipo di modello, ovviamente, non ha una valenza universale ma risulta particolarmente indicato per alcune tipologie di cittadini e attori del mondo associativo, come ordini professionali e albi, migliorando la competenza tecnica del cittadino su tematiche specifiche".