



## Piano di Comunicazione del Progetto DeSK

### Il Progetto DeSK

**Cos'è** - Il progetto DeSK (*Decision support System Knowledge territoriale*) consiste in un insieme di applicativi *opensource* e di servizi informatici a supporto delle scelte che gli amministratori pubblici e i professionisti si trovano ad assumere partendo dalla conoscenza del proprio territorio, tramite la condivisione di indicatori territoriali aggiornati per aree tematiche – e.g. ambientali e paesaggistici, industriali, agricoli, civili etc. Ciò consente loro di concertare le decisioni legate, per esempio, a nuovi insediamenti abitativi o produttivi, tutela o ripristino di aree verdi, nuovi itinerari di piste ciclabili, gestione e programmazione dei flussi turistici metropolitani, pianificazione dei collegamenti trasportistici, manutenzione del territorio, piani della sicurezza e delle acque, e molto altro.

### Il contesto normativo

**Le fonti normative** - Il progetto dà impulso concreto all'aggregazione di servizi di innovazione come previsto dalla legge n. 56 del 7 aprile 2016. Altri riferimenti normativi, a livello nazionale, per aperti sono i seguenti (a partire dal più recente):

- Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013: *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*;
- DGR n. 2904/2012 – Criteri Open Data (linee guida Regione Lombardia dati aperti);
- Dicembre 2011: *Linee guida per i siti web della PA e Vademecum Pubblica amministrazione e social media* (cfr: [www.innovazionepa.gov](http://www.innovazionepa.gov));
- DGR n. 2301 del 29 dicembre 2011 (linee guida Regione Veneto per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico)
- Direttiva del Ministro per la PA e l'innovazione n. 8 del 26 novembre 2009: *Riduzione siti web nella PA e miglioramento qualità dei servizi delle informazioni on line al cittadino (e promozione dell'utilizzo di Linee Guida)*;
- Legge n. 15 del 2005 (Riforma della Legge n. 241 del 1990);
- Decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005: *Codice dell'Amministrazione digitale*;
- Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (*Legge Stanca*): *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*;
- Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003: *Codice in materia di protezione dei dati personali*;
- Direttive del Ministro della Funzione Pubblica Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 ('Direttiva Frattini') e del 24 ottobre 2005 in materia di *semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni*;

- D.P.R. n. 422 del 21 settembre 2001: *Regolamento per l'individuazione del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e comunicazione e disciplina degli interventi formativi*;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000: *Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni*;

Circa il dibattito ancora vivo a livello europeo, ricordiamo il documento della Commissione Europea del 1 febbraio 2006 intitolato *Libro bianco su una politica europea di comunicazione* e il successivo documento *Insieme per comunicare l'Europa*, soprattutto con riferimento al principio della *partecipazione*, il terzo citato dopo i principi dell'*inclusione* e della *diversità*: i cittadini devono avere il diritto di esprimere le proprie idee ed essere ascoltati, e devono avere l'opportunità di dialogare con i responsabili delle decisioni.

In generale il Piano di Comunicazione (di seguito, il Piano) ispira le iniziative previste, gli strumenti realizzati e i canali utilizzati ai principi di:

- semplificazione del linguaggio per accrescere la comprensione e la partecipazione;
- conoscenza e trasparenza come garanzia del diritto di accesso e pubblicizzazione dell'attività della pubblica amministrazione;
- economicità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa;
- coerenza, imparzialità e giustizia.

## Il sommario del Piano di Comunicazione

A seguire vengono esplicitati:

- Gli obiettivi del Piano;
- I destinatari del Piano;
- I contenuti da comunicare;
- Le iniziative previste, sia di comunicazione esterna sia interna, completate dalla realizzazione di strumenti sia tradizionali sia web based - il sito dedicato a DeSK, i comunicati stampa, i volantini, i poster e i pieghevoli che nell'insieme compongono la strategia di comunicazione integrata.

Le iniziative si avvalgono del supporto del personale interno agli enti e degli esperti interessati, utilizzando mezzi e competenze già disponibili. Non ci sono budget dedicati ad azioni di pubblicizzazione attraverso i media. I soli costi esterni saranno sostenuti per offrire un momento conviviale alla fine dei quattro convegni previsti presso gli enti partner di DeSK, e di seguito specificati.

## Gli obiettivi del Piano

Il Piano del progetto DeSK mira ad accrescere la conoscenza, l'attuazione e il pieno utilizzo della *buona pratica* sviluppata dall'ente cedente Città metropolitana di Milano, illustrata e aggiornata nel *kit del riuso* messo a disposizione in primis degli enti partner di progetto: Città Metropolitana di Venezia (capofila del progetto), Città Metropolitana di Genova e Provincia di Taranto, e di tutti i potenziali beneficiari e utilizzatori.

## I destinatari del Piano

I destinatari del Piano sono tutti i soggetti pubblici e privati interessati dalle possibilità conoscitive particolare le aree tecniche *ambiente, pianificazione territoriale, edilizia e urbanistica, viabilità, trasporti, informatica*, ma non solo. L'interesse verso il progetto, con i molteplici servizi offerti per la

conoscenza del territorio, può riguardare anche un pubblico più ampio, che comprende la sfera politico-decisionale degli amministratori pubblici, ma anche quella della ricerca e dell'analisi statistica: il ricercatore e lo studente, l'imprenditore, il libero professionista – tra gli altri, il geometra, l'ingegnere, il geologo e l'architetto – infine i rappresentanti dei media (laici e specialistici, tradizionali e social), le università e le agenzie territoriali (e.g. Agenzia delle Entrate).

## I contenuti da comunicare

Si tratta di contenuti essenzialmente tecnici - i moduli di software applicativi, sviluppati in ambiente open source dalla Città metropolitana di Milano e implementati e adattati ai bisogni degli Enti partner, che assieme costituiscono il *kit del riuso* della *buona pratica*. Questi contenuti vanno tuttavia tradotti in linguaggio divulgativo, resi comprensibili anche a un pubblico non tecnico di decisori politico-amministrativi, attraverso l'illustrazione delle funzionalità e dei servizi offerti, dei diversi casi pratici di applicazione e delle loro potenzialità di sviluppo.

I moduli sono i seguenti: **S.I.C.L.A. (Sistema Concertativo Limiti Amministrativi)** - portale partecipativo dedicato all'individuazione e concertazione via web dei limiti amministrativi, nella loro corretta geometria; **S.I.Geo. (Sistema Informativo GeoDataBase)** - sistema di validazione dei contenuti relativi alla toponomastica e alla tipologia edilizia in riferimento al **D.B.T. (DataBase Topografico)**, nonché segnalazione di aree in cui si richiede l'aggiornamento cartografico; **Inventario Immobiliare** - sistema per il censimento dei civici comunali che poggia i suoi contenuti sul D.B.T.; **DSS (Decision Support System)** - sistema on line di supporto alle decisioni tramite sistemi di reportistica territoriale. Il DSS consente di supportare l'Amministrazione pubblica nella fase di redazione degli strumenti di programmazione e progettazione di area vasta, dal Piano Strategico al Piano Territoriale di Coordinamento, e dei relativi monitoraggi con un cruscotto per la generazione di report personalizzabili in funzione dell'area e dei livelli informativi da rappresentare; **Geodatabase Analytics System & Data Mining** - servizio di data mining on line per l'analisi dei fenomeni territoriali attraverso alcuni set di indicatori territoriali multidisciplinari, funzionali alla verifica e al monitoraggio delle politiche gestionali del territorio per la definizione di indirizzi strategici futuri.

## Le iniziative previste

Le iniziative previste dal Piano comprendono sia eventi di comunicazione esterna che di comunicazione interna, con alcuni strumenti realizzati a supporto – cartacei e/o digitali e web based, come il portale DeSK.

### I Convegni

Sono previsti – da gennaio a giugno/luglio 2019 – quattro convegni di illustrazione e divulgazione del progetto, con la presentazione delle finalità, delle caratteristiche tecniche, delle funzionalità e dei servizi offerti alle comunità locali, e dei primi risultati raggiunti.

Si tratta di eventi di comunicazione esterna aperti anche ai media, che consentiranno un confronto diretto e un dialogo costruttivo con gli *stakeholders* del territorio.

Il primo incontro di apertura sarà a gennaio, a cura dell'ente cedente Città metropolitana di Milano, e l'ultimo avrà luogo a Venezia, curato dall'ente capofila del progetto Città Metropolitana di Venezia.

Dove: A Milano, Palazzo Isimbardi, Sala Consiglio;

Quando: 22 gennaio 2019, ore 9.30-13.30. A seguire un momento conviviale con un *light lunch*.<sup>1</sup>

Chi: Enti partner, Regione Lombardia, Agenzia per la Coesione Territoriale, Comuni, Agenzia delle Entrate, Associazioni Camerali, Ente Parco, Università e atenei milanesi (Statale, Politecnico, Cattolica, IULM, Bocconi e altre istituzioni), dirigenti scolastici degli istituti superiori di secondo grado, società di servizi partecipate, ANCI, ordini professionali degli Ingegneri, Architetti, Geometri e Geometri laureati, Giornalisti.

Contenuti: In primis il portale di Knowledge territoriale che – nel caso del primo convegno - la Città Metropolitana di Milano completerà entro la data dell'evento con le diverse funzionalità, applicativi e servizi, schede, mappe, indicatori etc., che costituiscono nel loro insieme la *buona pratica*. Poi lo storytelling del percorso compiuto - dallo sviluppo dei vari software all'implementazione dei dati territoriali e relative chiavi di lettura per supportare le decisioni strategiche riguardanti il territorio metropolitano e il suo sviluppo futuro. Infine la presentazione di casi pratici e i primi risultati concreti ottenuti attraverso l'applicazione della *buona pratica*.

Dove: A Genova, Sala del Consiglio Metropolitano  
Largo Lanfranco 1 – Genova

in contemporanea al convegno sarà allestita nella sede di CM GE una mostra dei progetti sul brand di Città Metropolitana di Genova realizzati dagli studenti del Dad – Dipartimento di architettura e design.

Quando: dal 27 al 31 Maggio 2019. A seguire un momento conviviale con un light lunch e una visita guidata del centro storico di Genova, peculiare esempio di pianificazione territoriale.

Chi: Enti partner, Regione Liguria, Comuni e loro Unioni, Associazioni Camerali, Ente Parco, Università e atenei genovesi, dirigenti scolastici degli istituti superiori di secondo grado, società di servizi partecipate, INU, ANCI, ordini professionali degli Ingegneri, Architetti, Geometri, Giornalisti.

Contenuti: Presentazione all'intero territorio metropolitano del riuso del portale di Knowledge territoriale e degli indicatori territoriali sviluppati sulle specificità del territorio, utili al fine della creazione di un "dossier" città metropolitana di Genova, che supporti con metodologie scientifiche e condivise le decisioni strategiche riguardanti il territorio metropolitano e il suo sviluppo futuro.

Dove: A Taranto, sede e programma da definire;  
Quando: Maggio-Giugno 2019.

Dove: A Venezia Mestre, al Centro Servizi in Via Forte Marghera 191, Auditorium;  
Quando: Giugno-Luglio 2019.

È inoltre opportuno, in generale, che eventuali incontri che gli enti partner organizzeranno per divulgare progetti o azioni inerenti a temi ambientali, di pianificazione territoriale, di informatizzazione/digitalizzazione e altro, diventino occasioni per diffondere anche i contenuti e gli obiettivi del progetto DeSK, suscitando interesse, richieste e partecipazione da parte dei potenziali fruitori e beneficiari dei servizi offerti da DeSK. Per Genova potrebbe eventualmente essere la partecipazione alla settimana di eventi, incontri e iniziative dedicati alla Smart City, si veda: <http://www.genovasmartweek.it>

## • Gli strumenti

1. *Save the date* per informare il potenziale pubblico dell'evento – dicembre e prima settimana di gennaio 2019;
2. e-mail di invito del Sindaco Metropolitano;

<sup>1</sup> Budget disponibile: max 2.500 euro per evento.



3. e-mail generale di invito;
4. Propedeutica agli inviti è la messa a punto di una mailing list aggiornata relativa ai destinatari sopra indicati, con gli indirizzi e-mail aggiornati e i recapiti telefonici per la fase di recall;
5. Cartella stampa: comunicato stampa, alcune schede significative del progetto;
6. Pieghevole esplicativo a quattro facciate;
7. Questionari da consegnarsi contestualmente alla raccolta delle firme sugli elenchi predisposti degli invitati per la valutazione ex post dell'evento (la valutazione può anche essere realizzata on line con la strumentazione già disponibile nella sede dell'evento);
8. Presentazioni slide in PP o altro supporto (filmati), su template già approvato;
9. Totem a vela ingresso Palazzo, ingresso sala Convegno, e altre zone comuni e di passaggio;
10. Poster e volantini di vari formati (A 3, B1 etc.), da affiggersi negli spazi interni e zone comuni dell'Ente e nella sala del convegno; e.g. presso URP - Ufficio relazioni con il pubblico - che accoglie i cittadini per informare sull'attività istituzionale dell'ente. Per Genova in Salita Santa Caterina n. 52 r.
11. Portale/sito web Progetto DeSK: annuncio dell'evento in HP, in area news/evidenza;
12. Portale istituzionale/sito web Enti partner: annuncio dell'evento in HP, in area news o in evidenza.

Circa il punto n. 12, dall'analisi dei **portali istituzionali degli Enti partner** è emersa una notevole eterogeneità nel modo di comunicare il progetto DeSK. Le città metropolitane di Milano, Venezia e Genova riportano il logo del progetto DeSK in home page (Genova con particolare evidenza e immediatezza). Le città metropolitane di Milano, Venezia e Genova hanno pubblicato alcune news riguardanti il progetto DeSK e l'asse PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 (di seguito PON-GOV 14-20), mentre la Provincia di Taranto non evidenzia il progetto, né ha pubblicato il logo o le news collegate. Sarebbe opportuno che tutti i siti istituzionali degli Enti partner divulgassero il progetto e le sue finalità, attraverso i comunicati finora redatti, o altri documenti prodotti autonomamente, con un link al portale DeSK (cfr. il cap. seguente Il sito web).

## La conferenza stampa

Evento di comunicazione esterna rivolto esclusivamente alla stampa locale/territoriale, che a Milano ha anche una dimensione e una risonanza nazionale, e stampa tecnica.

Dove: enti partner;

Quando: durante lo sviluppo del progetto o al termine;

Chi: media laici stampa, radio, tv e web. Media tecnici con il supporto e il coinvolgimento delle strutture di comunicazione e di rapporti con la stampa dell'ente interessato;

Partecipano, in qualità di relatori all'incontro con i media, i rappresentanti dei comuni, i tecnici, le agenzie e gli ordini professionali che hanno tratto vantaggio dalla messa a disposizione e utilizzo del *Kit del riuso*;

Contenuti: stato dell'arte del progetto, risultati, dati e cifre, successivi sviluppi.

### • Gli strumenti

1. Save the date (doppio invio);
2. E-mail con invito ai giornalisti;
3. Propedeutica agli inviti è la messa a punto di una mailing list media laica e specialistica stampa, radio, tv e web aggiornata, con indirizzi e-mail aggiornati e n. telefonici per i recall;
4. Cartella stampa: comunicato stampa e alcune schede significative sulle componenti del progetto, possibilmente a colori;
5. Pieghevole esplicativo a quattro facciate.

## La Conferenza dei dirigenti, posizioni organizzative (P.O.) e consiglieri delegati

Iniziativa di comunicazione interna con presentazione del *Kit del riuso*, del Progetto DeSK e dello stato di avanzamento del processo di trasferimento della *buona pratica* agli altri enti partner, con i primi risultati raggiunti. L'obiettivo è trasferire in modo virale verticalmente e orizzontalmente dentro l'organizzazione il valore di DeSK e relativi strumenti e servizi.

- **Gli strumenti**

1. Invito tramite e-mail interna e altri strumenti consueti di convocazione della conferenza;
2. Tutti i mezzi già predisposti per altri eventi: presentazioni in PP, schede, pieghevole etc.;
3. Rinforzo evento tramite intranet Enti partner con comunicato interno rivolto al personale.

## Il Banchetto (*stand, booth*) in zona mensa o altre aree comuni

L'iniziativa è sia di comunicazione interna che esterna, con la presentazione del *Kit del riuso/buona pratica/progetto* DeSK.

Dove: Enti partner;

Quando: la settimana prima degli eventi;

Chi (Target): I colleghi e il personale interno, i cittadini e i clienti esterni, anche provenienti da strutture e uffici di prossimità: nel caso di Milano, l'ospedale Macedonio Melloni; nel caso di Genova presso Dad – Dipartimento di architettura e design, nel caso di Venezia, il provveditorato agli studi. Al banchetto si alternano una o più persone che spiegano il progetto e distribuiscono informazioni, volantini e pieghevoli;

Contenuti: Kit di riuso e progetto DeSK, in modalità divulgativa.

- **Gli strumenti**

1. Volantini A4 e A3 e pieghevoli (cfr. sopra);
2. Comunicati;
3. Computer portatile con accesso alla rete per mostrare on line le funzionalità del progetto;
4. Rilevazione n. presenze, comprensione e interesse dimostrato, tramite breve questionario di feed back in formato cartaceo o digitale, su tablet/mobile etc.

## La Corporate Identity

Sono stati preliminarmente definiti alcuni template che declinano il format per le presentazioni in pubblico e per la redazione di verbali, documenti e schede di progetto. I template riportano al centro, nel header e nel footer il logo DeSK, i loghi istituzionali degli Enti partner e dell'Agenzia di Coesione Territoriale, dell'Unione Europea – Fondo Sociale Europeo Fondo Europeo di Sviluppo Regionale e dell'asse PON-GOV 14-20, con il font suggerito da utilizzare, nel rispetto delle indicazioni contenute nel toolkit PON GOV, (cfr.

<http://www.pongovernance1420.gov.it/it/comunicazione/supporto-ai-beneficiari/toolkit-pon-gov/>).

## Il sito web

Come per le altre iniziative citate, il sito web riveste il ruolo di strumento di informazione e canale di comunicazione interamente dedicato al progetto DeSk. Il portale è realizzato ex novo tramite software CMS open source, e contiene la descrizione del progetto e degli scopi, e la presentazione delle varie parti (applicativi, sezioni, servizi informatici) che lo compongono. In home page (di seguito HP) accessibile dal menu c'è una sezione riservata agli enti partner per la pubblicazione e archiviazione dei

vari documenti e verbali redatti durante lo sviluppo del progetto DeSK. In HP si trova inoltre una sezione news ed eventi – per l’annuncio dei convegni e dei seminari on line (webinar) formativi che verranno organizzati a favore degli utenti interessati, e una parte centrale con i dati e le cifre significative di DeSK. Il sito rimanda ai portali istituzionali degli enti partner e dell’Agenzia di Coesione Territoriale.

Il sito riporta inoltre nell’header, da sinistra a destra, i loghi a colori dell’Unione Europea, dell’Agenzia di Coesione Territoriale e dell’asse PON-GOV 14-20, la cui visualizzazione rimane costante anche quando si passa dall’HP ad altre pagine (modalità fissa con lo scrolling), e nel footer i loghi degli Enti partner.

Il sito risulta esteticamente gradevole e di facile navigazione. Le caratteristiche tecniche essenziali del sito rispettano le linee guida di design per i servizi digitali della pubblica amministrazione (<https://design-italia.readthedocs.io/it/stable/index.html>) e le indicazioni pervenute dall’Agenzia per la Coesione territoriale, e contenute nel toolkit PON GOV sopra citato. È consultabile anche con tablet e smartphone, sia con sistema operativo mobile iOS (Apple) sia Android, e consente l’indicizzazione da parte dei più diffusi motori di ricerca.

*Patrizia Salvaterra, 28 dicembre 2018*