

## **Comuni-Chiamo srl**

dialogo più semplice tra pubbliche amministrazioni e cittadini

*Dall'intraprendenza di quattro ragazzi nasce l'idea di creare una start-up che faciliti la comunicazione tra cittadini e pubbliche amministrazioni.*

*Il risultato è una piattaforma che attraverso l'intelligenza collettiva migliora il rapporto tra Comuni e cittadini e facilita la risoluzione dei problemi nella città.*

Nel 2010 il padre di uno dei giovani trova difficoltà a segnalare un problema vicino alla propria abitazione: il suo Comune non offriva validi strumenti online per questo tipo di servizio. Da qui l'idea di progettare un programma che supportasse i Comuni nella gestione delle segnalazioni e che valorizzasse le comunicazioni dei cittadini. Nella fase progettuale i quattro ragazzi hanno contattato diversi Comuni per comprenderne esigenze e bisogni, effettuando anche indagini di mercato per capire se un software simile potesse dar vita ad una start-up. Solo successivamente sono iniziate la fase di realizzazione e quella di promozione, che nel tempo hanno vinto la diffidenza di alcuni sindaci, assessori e impiegati comunali fino ad allora abituati agli strumenti cartacei o a software poco efficienti.

Nonostante le difficoltà iniziali il successo e la fidelizzazione sono arrivati grazie soprattutto al costante supporto, all'applicativo semplice e intuitivo e grazie al continuo miglioramento nell'aiutare il Comune a risolvere i problemi. "Ognuno di noi – spiega Matteo Buferli, responsabile della programmazione e dello sviluppo del software - ha un ruolo ben definito: Jason si occupa dello sviluppo del business; io dell'architettura software, dello sviluppo, e dell'infrastruttura server; Gilberto si occupa di strategia e gestione dei clienti; Jacopo del design web e mobile".

Comuni-Chiamo è una piattaforma online a cui l'impiegato del Comune può accedere per inserire in maniera immediata le segnalazioni, innovando in questo modo la tradizionale procedura di inserimento dati. Lo sviluppo del programma si è esteso anche alle applicazioni per iOS e Android, per cittadini che vogliono notificare le loro comunicazioni tramite la rapidità del cellulare. "L'obiettivo – spiega Buferli - è coordinare il lavoro dei dipendenti comunali e velocizzare l'apparato organizzativo. Comuni-Chiamo si spiega in semplici passaggi: il cittadino segnala un problema (per esempio una buca), la piattaforma aggrega le segnalazioni simili per evitare duplicazioni inutili di lavoro, poi avvisa gli abitanti dell'inizio dei lavori necessari per la risoluzione del disagio, informandoli infine della conclusione degli stessi".

Uno strumento partecipativo, innovativo, veloce, gratuito, privo di pericoli per la privacy e aggiornato in tempo reale. "Siamo rimasti online – spiega Buferli - per oltre il 99,9% del tempo, comprese domeniche e festivi. Il nostro scopo è quello di essere sempre presenti per comunicare con i nostri clienti e offrire così un servizio sempre migliore".

Le statistiche dicono che il Comune di Trieste, il più grande tra quelli che hanno creduto in Comuni-Chiamo, ha ottenuto nei primi sei mesi ben 530 iscrizioni alla piattaforma e 636 segnalazioni, con percentuali di risoluzione superiori alla media. A livello nazionale oltre 1600 problemi sono stati risolti in meno di un anno e per una start-up che secondo molti "si rivolge a pubbliche amministrazioni che non esistono" è sicuramente una bella soddisfazione.