

COME CAMBIA LA COMUNICAZIONE IN ARPA

L’AFFERMAZIONE DEI DISPOSITIVI MOBILI (SMARTPHONE, TABLET, E-READER) IMPONE ANCHE ALLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE UN ADEGUAMENTO DELLE PROPRIE FORME DI COMUNICAZIONE. ARPA EMILIA-ROMAGNA HA MESSO IN CAMPO UNA SERIE DI SPERIMENTAZIONI, DALLE APP AGLI EBOOK E AI SOCIAL NETWORK.

Il 2012 è stato l’anno dell’affermazione dei dispositivi mobili come smartphone, e-reader e tablet, che hanno portato grandi cambiamenti nel mondo dei media, dal web alle tv, dall’editoria all’intrattenimento. Per non restare fuori dai giochi le aziende, non solo del settore, si sono adeguate, chi anticipando e chi rincorrendo il cambiamento. Le amministrazioni pubbliche, almeno quelle che in questi anni hanno investito sulla comunicazione con l’obiettivo di creare un buon rapporto con cittadini e imprese, hanno cercato di stare al passo, mutando in corso d’opera progetti o realizzandone di nuovi. Arpa Emilia-Romagna già nel 2011 aveva pubblicato una versione mobile del proprio sito web, puntando decisamente sui nuovi sistemi e dispositivi di comunicazione per non perdere – o meglio consolidare – il patrimonio di utenti che negli anni si è costruita (oltre mezzo milione di utenti). Nel 2012 sono state perciò testate nuove soluzioni che, nonostante le scarse risorse disponibili, consentissero lo sviluppo e l’adeguamento delle tecniche e delle tecnologie di comunicazione. Gran parte del lavoro è stato svolto all’interno dell’Agenzia, senza ricorrere ad aziende esterne, se non per alcuni applicativi già in essere. Una delle prime attività ha riguardato la realizzazione di app (applicazioni per dispositivi mobili), obiettivo inserito nel Programma annuale delle attività 2012 tra le iniziative e i progetti di innovazione. Con le app ci si è prefissati il proposito di ampliare l’offerta informativa per i prodotti e i servizi

di particolare interesse per il pubblico, specialmente quelli riguardanti il settore meteorologico, rendendoli disponibili sui dispositivi mobili. In particolare, con le app, Arpa si prefigge lo scopo di acquisire nuovi clienti, di fidelizzarli, aumentandone il coinvolgimento con la raccolta di informazioni sul territorio e l’invio di notifiche relative alle previsioni meteorologiche. Nello specifico è stato definito di realizzare app per le tre principali piattaforme (Apple iOS, Android, Windows Phone), riguardanti inizialmente i principali prodotti meteo: previsioni meteorologiche; osservazioni e previsioni radar-meteorologiche; dati meteorologici osservati in tempo reale. La prima fase sperimentale ha riguardato la produzione di web app, cioè app che utilizzano contenuti già presenti sul web, per ora nell’ambiente Windows Phone, realizzate dai tecnici del Servizio IdroMeteoClima. Successivamente si



1



2

- 1 La landing page del sito Arpa Emilia-Romagna realizzata in occasione dell’evento “La previsione meteo oggi” del 23 novembre 2012.
- 2 Il canale ufficiale di Arpa Emilia-Romagna su Twitter (@ArpaER).
- 3 Un prototipo di come apparirà presto il sito web istituzionale www.arpa.emr.it.

è passati alla progettazione di app vere e proprie, che consentano di sfruttare al meglio le diverse opportunità che i dispositivi mobili offrono.

Contemporaneamente si è lavorato sul web, sia sperimentando un nuovo sistema di gestione (Cms) open source, sia aggiornando la grafica, l'organizzazione e l'usabilità dei contenuti del sito in linea. La sperimentazione – tuttora in corso – riguarda il Cms Plone (<http://plone.org>). Grazie alla collaborazione con il Centro tematico regionale Ambiente e salute di Arpa e al progetto Ccm (Centro nazionale per la prevenzione e il controllo delle malattie), è stato possibile realizzare con Plone il sito web riguardante il risultato del progetto “Sorveglianza epidemiologica sullo stato di salute della popolazione residente intorno agli impianti di trattamento rifiuti”. La sperimentazione è stata positiva e ha permesso di evidenziare i punti di forza del Cms Plone. È un prodotto *open source* e multiplatforma; l'interfaccia di utilizzo è semplice e intuitiva; è un sistema fortemente orientato verso l'accessibilità che aderisce completamente agli standard imposti dal W3C. Altra caratteristica importante è il cosiddetto “riuso”, ossia la sua struttura a componenti riutilizzabili. Negli ultimi anni molti enti pubblici hanno scelto di utilizzare il Cms Plone proprio per questa possibilità di condividere software, competenze ed esperienze. La comunità collaborativa di enti pubblici italiani che utilizzano il Cms Plone si chiama PloneGov Italia (www.plonegov.it), è molto attiva e offre l'opportunità di creare software in modo partecipativo e successivamente di dividerlo. Tra i vari membri sono presenti anche la Regione Emilia-Romagna e Arpa Veneto.

Altra attività in corso di realizzazione è un restyling grafico del sito web di Arpa che tenga conto dei criteri e degli aspetti di accessibilità e di usabilità suggeriti nelle “Linee guida per i siti web delle Pa” redatte nel 2011 (art. 4 della direttiva 8/2009 del ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione). Il progetto prevede una sensibile riorganizzazione dei contenuti, oltre alla completa rivisitazione dell'attuale veste grafica del sito, elementi che consentiranno di trasformare e comprendere in un unico portale gli attuali 44 siti esistenti. Tra le novità in questo senso, anche la creazione e l'utilizzo di *landing page*, pagine web ottimizzate attraverso l'utilizzo di parole chiave e tecniche

Seo (*Search engine optimization*), con l'obiettivo di essere il “punto di atterraggio” degli utenti per realizzare scopi specifici. In concreto, la prima landing page di Arpa ha riguardato un evento pubblico, “La previsione meteo oggi”, finalizzata al download dell'ebook realizzato per l'occasione.

Un filone tutto nuovo sul quale negli ultimi mesi del 2012 Arpa si è impegnata, è infatti quello degli ebook. Grazie alla diffusione di dispositivi portatili adatti alla lettura (soprattutto ebook reader e tablet), il libro in formato digitale sta trovando una diffusione sempre crescente, tanto da arrivare a rappresentare in alcuni paesi quote di mercato significative. Arpa ha lanciato nel novembre 2012 il suo primo ebook, “La previsione meteo oggi”, disponibile nei formati più diffusi (epub, mobi e pdf). Si tratta di un ebook, realizzato in occasione di un incontro pubblico, che riprende i contenuti di un servizio speciale pubblicato su *Ecoscienza*. Il libro, scaricabile dal sito web dell'Agenzia, sarà presto inserito anche nei principali ebook store online. In considerazione della crescente diffusione della lettura “in digitale” e della natura delle pubblicazioni di Arpa, che bene

si adattano a essere fruite con questi strumenti, tutti i libri di Arpa d'ora in avanti saranno resi disponibili anche come ebook.

Infine, graduale apertura ai social network. Il primo canale ufficiale ha riguardato Twitter. Dall'estate 2012 è stato creato il profilo (@ArpaEr) con alcuni obiettivi specifici per sfruttare la potenzialità di questo social network:

- aumentare la trasparenza di Arpa
- migliorare il rapporto con i cittadini che usufruiscono dei dati/prodotti/servizi dell'Agenzia
- gestire situazioni di emergenza, in cui è necessaria un'informazione rapida e diretta
- sfruttare la viralità di Twitter per far conoscere e possibilmente migliorare la reputazione e l'immagine dell'ente.

A questo proposito, in occasione dell'evento “La previsione meteo oggi”, organizzato da Arpa il 27 novembre 2012, è stata effettuata una diretta Twitter, attraverso l'hashtag ufficiale #meteooggi.

Andrea Malossini, Roberta Renati, Francesco De Nobili, Stefano Folli

Arpa Emilia-Romagna

