

COMUNE DI BENETUTTI

PROGETTO E-DEMOCRACY “LA MIA AZIENDA ELETTRICA”

*osservazioni sul funzionamento
del progetto, sugli obiettivi
raggiunti e sulle criticità
riscontrate.*

I. Obiettivi e caratteristiche del progetto.

Il progetto “La mia Azienda Elettrica” si poneva come obiettivo principale quello della costruzione di una comunità energetica locale basata sulla partecipazione della cittadinanza alla gestione del servizio di distribuzione di energia elettrica.

L'esigenza di coinvolgere i cittadini in un processo partecipativo nasceva da due esigenze fondamentali:

- la necessità di proteggere e far crescere l'azienda elettrica comunale, soprattutto durante la fase di liberalizzazione del mercato elettrico,
- l'esigenza di “spiegare” le dinamiche di un settore complesso (forse il più burocratizzato di tutti), attraverso un interscambio di idee e di informazioni tra l'Amministrazione Pubblica ed il cittadino.

Il Comune di Benetutti da sempre gestisce la distribuzione di energia elettrica nel proprio territorio, costituendo un'enclave rispetto ad Enel.

Proprio al fine di garantire ai cittadini un accesso più semplice e diretto all'azienda elettrica, nonostante le proposte di acquisto e relativo assorbimento del ramo d'azienda da parte di Enel Distribuzione, si è deciso di continuare a gestire il servizio localmente ed evitare che l'utente dovesse affrontare lunghe trafille burocratiche per ottenere un servizio che magari non corrisponde alle proprie esigenze particolari.

Una volta operata la scelta, la necessità di coinvolgere gli utenti si è subito mostrata fondamentale.

Nel corso del quadriennio 2004-2007 il mercato elettrico è stato gradualmente liberalizzato, e nel caso di un'azienda elettrica mal gestita e "lontana dal cittadino" ciò avrebbe causato un'emorragia di clienti verso altri fornitori del mercato libero. A riprova del buon livello di fidelizzazione della popolazione, sul quale il progetto di e-democracy ha avuto sicuramente un ruolo determinante, si registra che in occasione della completa liberalizzazione del mercato elettrico (anno 2007), e fino alla data di chiusura del progetto di e-democracy, nessun cliente dell'azienda elettrica del Comune di Benetutti ha deciso di rivolgersi ad altri venditori.

Tale risultato non è dovuto alla mancanza di informazioni sulle dinamiche della liberalizzazione, il sito internet del Comune ha infatti fornito tutte le informazioni necessarie all'utenza. Le ragioni principali dell'attaccamento all'azienda comunale sono da ricercarsi in buona parte proprio nelle dinamiche di comunicazione tra cittadino e Comune. Un cliente Enel che volesse presentare un reclamo, richiedere un servizio o semplicemente ottenere informazioni, dovrebbe rassegnarsi ad un lungo iter che parte da uno spersonalizzato call center (unica via d'accesso per il cittadino), e che quasi mai giunge ad una risposta soddisfacente alle esigenze dell'utente. In una comunità piccola tali problemi possono essere superati attraverso un rapporto più stretto tra utente ed esercente. Tale rapporto è tanto più fruttuoso quanto maggiore sarà il livello di informazione e la partecipazione del singolo cittadino alla gestione del servizio.

In quest'ottica il progetto di realizzazione di una comunità digitale si inquadra alla perfezione.

Il Comune ha voluto non solo potenziare i servizi di informazione ai cittadini, ma li ha voluti rendere partecipi, direttamente o indirettamente, alla gestione del servizio pubblico.

Le attività di comunicazione dei cittadini presuppongono l'esistenza di una controparte attiva, di conseguenza la partecipazione al progetto da parte del personale dell'Ufficio Energia Elettrica del Comune è stata costante. Nelle fasi di progettazione del portale informatico l'esperienza relativa alla materia trattata è stata fondamentale per l'implementazione di alcune sezioni dedicate alle utenze elettriche. Ogni fase del progetto è stata realizzata con l'affiancamento dello stesso personale e sotto la supervisione degli Amministratori.

Per quanto riguarda le comunicazioni con la cittadinanza effettuate tramite ICT, fatto salvo quanto riportato di seguito in tema di "criticità del progetto", i responsabili del servizio hanno sempre risposto in modo dettagliato ai quesiti posti dai cittadini, recependo indicazioni e suggerimenti che sono stati utili alle scelte politico amministrative riguardanti l'azienda elettrica comunale.

La partecipazione da parte dei cittadini al progetto (per quanto riguarda l'aspetto propositivo) non è stata costante ma si è concentrata soprattutto nei periodi in cui l'Amministrazione ha promosso l'iniziativa, e si è normalizzata solo in seguito alla pubblicazione definitiva del sito internet ed alla contestuale apertura dei punti di accesso pubblici alla rete internet presso gli edifici comunali.

L'utilizzo degli internet point gratuiti aperti al pubblico e l'accesso al portale ed alle tecnologie rese disponibili per la comunicazione digitale, ha coperto tutto il periodo intercorrente tra la pubblicazione del software e la chiusura del progetto.

II. La realizzazione del portale

La necessità di costruire il sito dedicato all'azienda elettrica comunale ha posto un problema a monte: il Comune di Benetutti non disponeva di un sito internet istituzionale.

Si è pertanto deciso di implementare contemporaneamente il portale del Comune e ricomprendervi tutta la sezione relativa all'azienda elettrica.

Questa soluzione ha consentito che tutte le tecnologie per la comunicazione venissero rese disponibili non solo per lo scopo primario del progetto, ma anche per tutti gli altri argomenti di interesse pubblico per i quali gli utenti, in veste di cittadini, avessero voluto esprimere opinioni e dare consigli.

La sezione dedicata all'azienda elettrica è strutturata in modo da comprendere sezioni di tipo informativo (notizie sull'azienda, sulle tariffe, sulla bollettazione, su questioni tecniche, etc), sezioni di servizio e sezioni di tipo partecipativo.

Sezioni di servizio:

Le sezioni di servizio comprendono alcuni form di comunicazione che servono principalmente ai seguenti fini:

- download e compilazione di moduli
- segnalazione guasti
- segnalazione interruzioni del servizio elettrico
- comunicazione autoletture
- presentazione reclami

Oltre a quanto sopra, sempre all'interno delle attività "di servizio", il portale contiene un'importante sezione che consente l'accesso riservato a ciascun utente del servizio elettrico che ne faccia richiesta.

Il cittadino potrà accedere tramite ID e Password alla propria area riservata, dalla quale gli sarà consentito:

- visualizzare i dati personali
- visualizzare i dati delle sue forniture
- visualizzare i dati contrattuali (tariffe applicate, tipologia di utenza, regime fiscale, etc)
- visualizzare i dati delle apparecchiature di misura
- analizzare il riepilogo di fatturazione contenente scadenze, importi, stato pagamenti, eventuali interessi di mora, etc.
- aprire e stampare una copia di ciascuna bolletta ricevuta
- vedere tutte le letture del contatore registrate dai letturisti.
- Analizzare l'andamento dei consumi degli ultimi tre anni
- Analizzare l'andamento dei costi degli ultimi tre anni

Su questo tipo di servizio il piccolo Comune di Benetutti ha superato di gran lunga i colossi della distribuzione nazionale quali Enel, ACEA, AEM etc.

Un'ulteriore servizio offerto al cittadino (anche questo con notevole anticipo rispetto ad Enel), è quello dell'invio della bolletta on-line in luogo di quella cartacea.

Sezioni di tipo partecipativo:

Le sezioni di comunicazione comprendono tutti gli strumenti realizzati per l'interscambio di informazioni e suggerimenti con la popolazione, in particolare sono presenti nel sito:

FORUM: sono stati aperti alcuni forum, uno generale che dovrebbe accogliere qualsiasi tipo di commento relativo all'attività del Comune; uno dedicato all'azienda elettrica che riguarda direttamente le attività del progetto di e-democracy; altri di carattere vario come quello relativo al giornalino del Comune.

Newsletter: contengono comunicazioni inviate dall'azienda elettrica principalmente riguardanti il settore energetico. Le altre e tante comunicazioni del Comune alla cittadinanza sono infatti inserite direttamente in evidenza nella home page del portale.

Linee dirette: i cittadini possono colloquiare direttamente con uno specifico ufficio (Sindaco, azienda elettrica, etc), ed ottenere risposte sia in forma pubblica (con pubblicazione sul sito), sia in forma privata (tramite mail).

Guestbook: i cittadini possono lasciare qualsiasi tipo di messaggio.

Chat: per le comunicazioni in tempo reale tra cittadini ed Amministrazione.

III. Fase di funzionamento

L'obiettivo primario dell'Amministrazione era quello di coinvolgere il maggior numero di cittadini ottenendo un duplice risultato: aumentare la partecipazione all'attività pubblica e "informatizzare" una comunità che solo in piccola parte aveva accesso alle tecnologie telematiche.

La prima criticità incontrata riguarda l'assenza di una copertura ADSL nel territorio comunale. Di conseguenza per ovviare al disagio sono state aperte postazioni di accesso pubblico alla rete internet presso il centro di aggregazione sociale e presso la biblioteca comunale, dotati di linea HDSL.

Tali postazioni sono aperte al pubblico nei giorni feriali ed è stato riscontrato un buon afflusso di utenti (si veda in merito la relazione del funzionario incaricato)

Al fine di promuovere l'iniziativa il Comune ha da subito avviato una campagna informativa volta a portare a conoscenza della popolazione le potenzialità di un progetto così innovativo. Si è proceduto con mezzi tradizionali quali affissioni nella Casa Comunale e nei principali centri di aggregazione del paese (locali commerciali, scuole, punti di ritrovo). Sono state organizzate alcune riunioni (soprattutto in fase preparatoria), alle quali hanno partecipato i soggetti direttamente coinvolti ed i cittadini.

Si è provveduto inoltre ad un'informazione capillare attraverso un mezzo "atipico" di cui disponeva l'azienda: la bolletta dell'energia elettrica.

In bolletta sono stati inseriti vari messaggi durante le diverse fasi del progetto, messaggi informativi durante l'avvio e inviti alla partecipazione durante la fase d'esercizio.

In questo modo ogni cittadino titolare di un'utenza elettrica è stato informato.

Anche supponendo che in molti non abbiano letto le "comunicazioni in bolletta", o che all'interno di una famiglia un solo componente sia stato il destinatario del messaggio, si può comunque affermare che tale comunicazione abbia raggiunto la quasi totalità della popolazione.

L'Amministrazione ha anche avviato il coinvolgimento di diverse associazioni con sede nel territorio comunale (AVIS, ADMO, Pro Loco, ed altre associazioni culturali), al fine di consentire loro di usufruire del mezzo telematico per l'ottenimento dei fini che ciascuna di esse si prefiggeva di raggiungere.

Durante i periodi in cui l'attenzione al progetto sembrava calare sono state promosse iniziative come, ad esempio, indagini telefoniche volte alla verifica della conoscenza da parte del pubblico degli argomenti del progetto ed a testare l'effettiva partecipazione allo stesso.

Grazie a tali indagini sono emerse alcune criticità del progetto (che verranno esaminate di seguito), ed è stato possibile ipotizzare l'effettivo grado di partecipazione dei cittadini.

IV. Obiettivi raggiunti

Gli obiettivi principali del progetto che miravano al coinvolgimento della popolazione e la diffusione del mezzo informatico nel territorio comunale, sono stati in buona parte raggiunti.

Il Comune è ora dotato di un sito internet al servizio del cittadino e l'Ufficio azienda elettrica può far conto su uno strumento innovativo che consente

di dare ai cittadini servizi di alta qualità e di ricevere suggerimenti da sottoporre al vaglio dell'Amministrazione sui temi energetici (risparmio energetico, fonti alternative, qualità del servizio, etc).

La partecipazione dei cittadini attraverso i mezzi di comunicazione telematici è stata incoraggiante anche se non costante nel tempo, e si è dimostrata soggetta ad alcuni vincoli sociali ed ambientali che saranno esaminati a breve.

L'utilizzo del mezzo informatico da parte degli utenti si è concentrato sull'area dei servizi, e in particolar modo sulla gestione di pratiche burocratiche e sull'area riservata all'utenza elettrica.

Dal punto di vista dell'Amministrazione e degli uffici comunali è stato incrementato lo sforzo di coinvolgere i cittadini nelle attività ordinarie e straordinarie, passando dal semplice utilizzo delle assemblee comunali aperte al pubblico al più diffuso mezzo informatico che consente in qualsiasi momento di consultare e commentare tutta l'attività amministrativa.

In termini strutturali il Comune si è dotato di internet-point gratuiti che consentono l'accesso ad Internet a soggetti che prima vedevano preclusa questa possibilità.

Nel dettaglio, per quanto riguarda i mezzi di comunicazione, alcuni hanno funzionato più di altri, altri ancora non sono stati utilizzati dal pubblico.

Il maggior successo e la maggiore efficacia ha riguardato l'utilizzo del forum relativo all'azienda elettrica (anche grazie alla continua campagna informativa messa in atto dagli appositi uffici).

Inoltre è stato costante il ricorso agli strumenti informativi da Comune a cittadino quali la comunicazione nella bacheca on-line e le newsletters.

Di notevole rilevanza sono le duecento password consegnate agli utenti per l'area "myPitbol" attraverso la quale gli stessi sono costantemente aggiornati su tutti i dettagli delle proprie forniture.

V. Criticità del progetto

Diversi problemi sono stati rilevati durante le diverse fasi del progetto, essi sono principalmente legati all'organizzazione sociale del territorio o più semplicemente a questioni infrastrutturali.

Ad alcuni di questi problemi si è posto rimedio al fine di portare avanti un progetto meritevole del massimo impegno da parte dei soggetti coinvolti.

Il primo luogo incentivare l'utilizzo del mezzo telematico in un territorio non interconnesso con linee veloci di trasmissione dati(ADSL), e nel quale buona parte della popolazione attiva con età superiore ai quaranta anni non presentava dimestichezza con gli strumenti informatici, non è stato un compito facile.

Hanno aiutato in tal senso l'innovazione della proposta, che da subito ha suscitato curiosità, e l'impegno a costruire una struttura ricettiva che potesse consentire a tutti, gratuitamente, di avere accesso alla rete Internet tramite la connessione veloce del Comune.

Buona parte della popolazione che in seguito all'avvio del progetto non ha partecipato attivamente mediante l'utilizzo diretto degli elaboratori messi a disposizione, si è comunque interessata ad ha cercato di capirne il funzionamento.

È il caso, ad esempio, di persone di età avanzata con parenti emigrati che hanno mostrato interesse verso la possibilità di poter dialogare con sardi residenti all'estero.

Per quanto riguarda criticità legate alla realtà sociale locale, la maggior parte sono state messe in evidenza dall'indagine telefonica realizzata durante la fase di "esercizio" del progetto.

L'analisi aveva un doppio obiettivo: il primo strettamente conoscitivo, si proponeva di testare l'effettiva conoscenza presso la popolazione dei mezzi di comunicazione implementati ed il loro grado di utilizzo; il secondo obiettivo era quello di rinnovare l'interesse proprio durante la fase di funzionamento.

Sono state poste domande semplici e sono stati richiesti età e sesso dell'intervistato.

Ne sono scaturiti risultati in parte prevedibili: innanzi tutto la fascia d'età maggiormente coinvolta è quella tra venti e quaranta anni, e sebbene il livello di rappresentatività del campione non sia tale da consentire un'extrapolazione statistica precisa, esso segnala la prevalenza di utilizzatori di sesso maschile, ma soprattutto mette in luce il livello di conoscenza del progetto inferiore alla stima che poteva essere fatta tenendo conto dell'impegno profuso per portare a conoscenza di tutta la cittadinanza l'iniziativa del Comune.

I risultati interessanti dell'indagine non vengono soltanto dall'analisi complessiva della stessa, ma anche dalle risposte motivate, spesso emblematiche, che alcuni cittadini hanno fornito agli intervistatori.

In diversi casi (soprattutto per intervistati anziani) è stato espresso disinteresse per lo strumento informatico, in altri casi gli utenti hanno dichiarato di servirsi del sito solo per "controllare le proprie bollette".

Il commento più significativo che rappresenta il pensiero di molti riguardo all'utilizzo di forum, chat o e-mail per comunicare con l'Amministrazione, è quello che sottolinea maggior efficacia dell'incontro personale diretto con Sindaco e Amministratori rispetto all'utilizzo dello strumento mediatico che "raffredda" il rapporto.

A titolo esemplificativo si riportano alcune delle risposte ottenute:

- *"[...] il sito del Comune sarà anche utile ma per parlare con il Sindaco devo fare pochi metri da casa."*
- *"[...] se devo dire qualcosa al Sindaco non lo faccio per iscritto."*
- *"[...] il paese è piccolo quindi se devo parlare con il Sindaco lo vedo in Comune oppure lo trovo "in giro"..."*

A dimostrare la diffidenza di alcuni degli utenti verso la comunicazione telematica si è riscontrato che più volte i cittadini si sono presentati personalmente in Comune per chiedere informazioni su bandi ed altre informative pubblicate sul sito internet.

VI. Conclusioni

Anche per le conclusioni si può partire dai risultati dell'indagine telefonica. Possono essere considerati plausibili le indicazioni secondo cui il 30% della popolazione è a conoscenza del progetto ed il 50% della stessa utilizza il computer e disponga di un indirizzo di posta elettronica.

Ancor più verosimile è la descrizione che se ne può trarre delle dinamiche di comunicazione tra i cittadini e le istituzioni nei piccoli centri abitati.

Le ridotte dimensioni del Comune rendono semplice il dialogo tra amministratori e cittadini, ciò riduce l'utilità della comunicazione telematica

spostando il fulcro del progetto della interattività alla semplice funzione di servizio.

Il cittadino utilizza le tecnologie implementate più a fini informativi che propositivi si potrebbe postulare una funzione inversamente proporzionale tra il grado di facilità di accesso diretto alle istituzioni (legato alle dimensioni del Comune) e l'utilità della comunicazione telematica.

Esaminate le criticità si deve comunque riconoscere l'ottimo risultato raggiunto. Infatti si è riscontrato che il progetto ha potenziato l'efficacia della comunicazione tra Amministrazione e cittadinanza ed ha incrementato notevolmente le conoscenze degli strumenti informatici da parte dei singoli cittadini che hanno partecipato, attivamente o passivamente, al progetto.

Tutte le tecnologie per la comunicazione poste in essere rimarranno disponibili e non sono state chiuse alla fine del progetto (neanche quelle scarsamente utilizzate).

Tutta l'area relativa ai servizi per le utenze elettriche è in continua evoluzione e suscita sempre più interesse, pertanto in tal senso il progetto di e-democracy ha dato il via ad un servizio al cittadino di alta qualità che altrimenti non sarebbe stato realizzato.

Tale servizio continuerà ad essere fruibile e verrà, se possibile, migliorato. L'hardware che il Comune si è dotato per l'apertura dell'internet-point verrà costantemente rinnovato visto il successo di pubblico per un paese così piccolo.

Saranno inoltre favorite iniziative di alfabetizzazione informatica al fine di riuscire a coinvolgere la parte di popolazione che sembra essere ancora esclusa dall'utilizzo delle nuove tecnologie per la comunicazione.