17/06/2016

Nasce Firenze Semplice, un’unica piattaforma dedicata ai servizi pubblici del Comune e delle aziende partecipate

Live chat con gli operatori per informazioni in tempo reale. Oggi la presentazione con gli assessori Gianassi e Perra

Come si paga la Tari? Quando scade la rata? Da oggi c’è un nuovo sistema per orientare il cittadino nell’universo dei servizi pubblici disponibili a Firenze. È la piattaforma Firenze Semplice, un sito ‘no logo’ per trovare tutte le informazioni in modo rapido e diretto. Il sistema, sviluppato con Linea Comune, è stato presentato oggi in Palazzo Vecchio dall’assessore alla Semplificazione Federico Gianassi e dall’assessore all’Innovazione tecnologica Lorenzo Perra.

“Abbiamo messo il cittadino al centro semplificando la ricerca delle informazioni sui servizi in chiave contemporanea – ha detto Perra - Firenze semplice è un sito no logo in cui Comune e aziende partecipate hanno inserito i propri contenuti per consentire ricerche più semplici rispetto a quanto avviene sul sito del Comune. Il sistema funziona attraverso una stringa modello Google, ma mette anche a disposizione le applicazioni relative a ciascuna informazione e una live chat per interagire con l’operatore”.

“Firenze Semplice è il prodotto di un percorso di partecipazione partito a metà luglio con la maratona dell’ascolto sulla semplificazione e digitalizzazione – ha detto Gianassi – Oggi sono 60 i servizi ai quali i cittadini possono accedere senza rivolgersi direttamente a uno sportello dell’Amministrazione con un livello di soddisfazione del 90%, ma allo stesso tempo stiamo rinnovando la presenza fisica dell’Amministrazione con sportelli più flessibili ed evoluti. L’obiettivo è quello di migliorare la capacità di trasmettere le informazioni sui servizi al cittadino – ha proseguito l’assessore – Con questo sistema vogliamo farci carico di raccogliere l’esigenza del cittadino di trovare una risposta, a prescindere dall’ente o struttura a cui è riferita. FirenzeSemplice è nato proprio per uscire dalla logica del ‘non è di mia competenza’ e guardare ai servizi pubblici con gli occhi del cittadino”.

Firenze Semplice è una piattaforma volutamente ‘no logo’ che ingloba al proprio interno una pluralità di soggetti: Comune, Città metropolitana, comuni limitrofi e aziende partecipate fiorentine. Grazie all’accordo Firenze Digitale siglato pochi giorni fa con tutte le partecipate (tramite Cispel Toscana), Camera di Commercio e Regione Toscana, infatti, è ora possibile parlare alla città con un’unica voce, mettendo insieme la comunicazione e le informazioni relative a Ataf (Gestioni), Firenze Parcheggi, Quadrifoglio, Casa spa, Linea Comune, Silfi, Sas, Publiacqua, Toscana Energia e Afam.

Il sistema nasce da un’esigenza manifestata nel corso della maratona dell’ascolto Firenze Semplice e digitale dello scorso luglio: i cittadini chiedevano la possibilità di avere un unico punto di riferimento per conoscere i servizi innovativi disponibili in città, a prescindere dall’ente ‘fornitore’.

La piattaforma si compone di tre sezioni. La prima ‘zona’ del sito è il motore di ricerca, che permette di ricercare nelle parole chiave dei diversi siti del Comune e delle partecipate. La seconda zona contiene invece la ‘civetta’ del giorno: come nella civetta degli spettacoli della settimana vengono presentati i servizi in evidenza e i servizi utili, mentre entrando su uno di questi link diretti si accede in un solo click al servizio di interesse. Se non si trova risposta nelle due sezioni precedenti, si può attivare una ‘live chat’ con un operatore del contact center 055055, che risponde in tempo reale dal lunedì al sabato dalle 9 alle 18. Il servizio di live chat sarà sperimentale fino a fine anno, dopodiché a seconda delle valutazioni di gradimento e utilizzo si valuterà come inserirlo nel servizio standard del contact center metropolitano. Quando non è attivo il servizio di live chat, sarà comunque possibile lasciare un messaggio al contact center e avere successivamente la risposta desiderata. A differenza dei vari servizi di dialogo via social media come whatsapp o telegram, la live chat è completamente integrata con il contact center e il contatto è tracciato nel sistema 055055 in modo integrato con il canale telefonico e quello web. Il tutto è accessibile anche da smartphone o tablet. FirenzeSemplice è un servizio in beta version che sarà migliorato grazie ai feedback ricevuti dai cittadini. (sc)