

PROGETTO CITTA' SICURA

GESTIONE DELLE EMERGENZE



“Città Sicura” è un progetto ideato per migliorare le condizioni di sicurezza - oggettiva e percepita - dei cittadini e sviluppare un sistema integrato di interventi, intrecciando il rafforzamento dell'attività di controllo e di gestione con attività di prevenzione.

Sono state coniugate le competenze proprie degli operatori della Polizia Locale con quelle di partners con altrettante competenze informatiche e di sviluppo software con tecnologie all'avanguardia, progettando così un'applicazione efficiente, flessibile e di semplice utilizzo.

L'obiettivo è innanzitutto quello di realizzare un sistema snello ed efficace per la gestione delle emergenze e soprattutto delle risorse, umane e materiali, che verranno utilizzate.

La struttura logica della procedura prevede:

1. Un utente master che rappresenta il coordinatore dell'intervento;
2. Varie tipologie di utenti successivi con altrettanti livelli di gerarchia.

Nella sostanza il master ed i soggetti che gerarchicamente vengono associati all'intervento possono gestire l'assegnazione delle attività e/o dei compiti specifici agli altri soggetti con possibilità di reciproca comunicazione ed informazione.

Tutto verrà poi registrato in tempo reale su un “giornale dell'emergenza” che conterrà tutte le attività effettuata o in corso di effettuazione.

La “visibilità” dei contenuti del giornale sarà collegato al livello gerarchico del singolo utente in modo da evitare confusione e comunque per razionalizzare l'accesso alle informazioni.

Contestualmente sarà prevista una specifica gestione delle risorse da impiegare nelle attività di emergenza con una rendicontazione in tempo reale di quelle necessarie, disponibili, mancanti o in eccedenza.

L'esempio può esser fatto rispetto ad un evento terremoto, come purtroppo recentemente avvenuto nel centro Italia.

Nello specifico il responsabile dell'intervento procederà con l'assegnazione dei compiti ai vari reparti, vigili del fuoco, protezione civile, eccetera. Inserirà anche le risorse necessarie, ad esempio tende da campo, attrezzatura, generi alimentari eccetera, assegnando anche il reperimento delle stesse a determinati soggetti.

Gli assegnatari procederanno quindi con la registrazione dello stato di avanzamento delle attività e delle risorse reperite e consegnate.

Si avrà quindi sempre un quadro preciso della situazione con possibilità di spostare le risorse eventualmente eccedenti in un'area in un'altra dove sono carenti.

Tutte le attività saranno sempre registrare nel giornale dell'emergenza.

E' prevista anche la possibilità di accesso da parte dei cittadini che potranno accedere ad un'area pubblica nella quale le singole amministrazioni potranno pubblicare le informazioni che riterranno opportuno rendere pubbliche con chiari scopi informativi.

UTENTI

Come abbiamo accennato gli utenti di Città Sicura sono di due tipologie:

- Operatori della Pubblica Amministrazione
- Cittadini

Va da sé che le attività gestite dalla procedura sono chiaramente appannaggio degli operatori pubblici mentre i cittadini potranno accedere alle informazioni che

le singole amministrazioni decideranno di rendere pubbliche. Non di meno si può prevedere, ove le amministrazioni coinvolte lo reputino utile, di fare effettuare le segnalazioni anche dai cittadini.

Fra gli operatori della Pubblica Amministrazione sono previste le seguenti categorie di utenti:

- **Utente Master**, ha pieni diritti su tutta la gestione relativa all'ente rappresentato, soprattutto per quanto attiene la concessione dei diritti agli altri utenti;
- **Utente Responsabile** di settore, ha diritti sulla gestione di tutte le attività attinenti al settore che gli è stato assegnato (vedi più avanti i dettagli dei settori);
- **Utente Responsabile di servizio**, ha diritti sulla gestione di tutte le attività attinenti al servizio che gli è stato assegnato (vedi più avanti i dettagli dei servizi);
- **Utente Operatore**, è l'operatore che riceve l'assegnazione di determinati compiti. Può vedere le informazioni che gli sono messe a disposizione dagli altri utenti e comunicare con questi. Ha facoltà di inserire dati ma questi prima di essere pubblicati dovranno essere approvati dal Responsabile di Servizio.

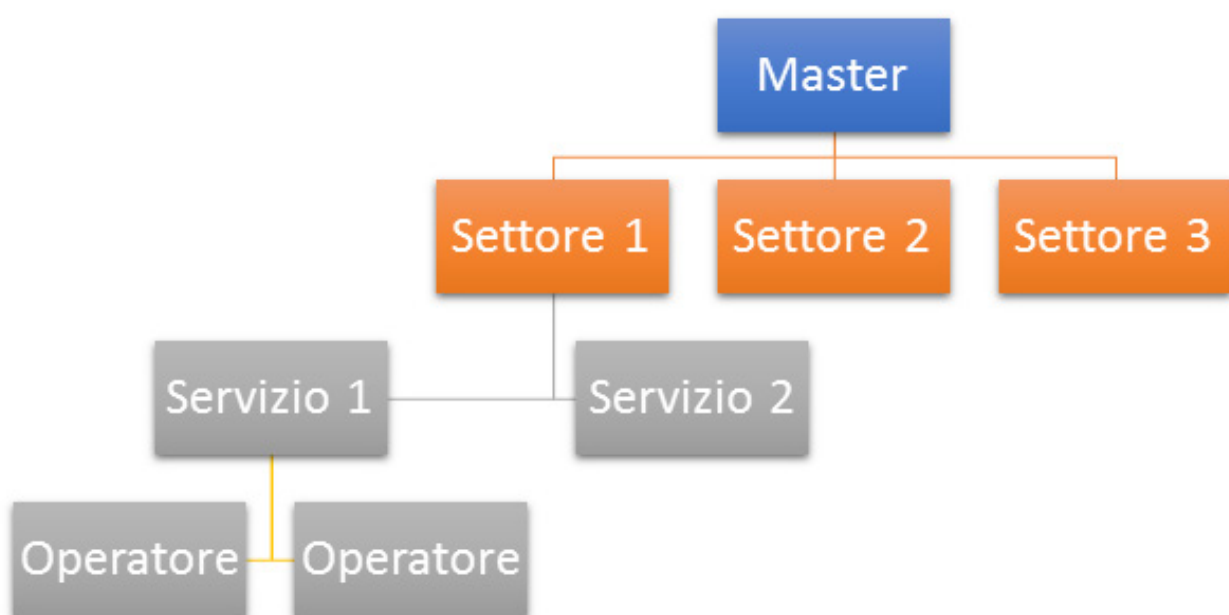
SETTORI E SERVIZI

Per razionalizzare la gestione delle attività si è ritenuto di prevedere la creazione di settori e servizi. Chiaramente i settori ed i servizi sono gruppi di lavoro e quindi riferimenti a sé stati che condivideranno le attività nel momento in cui si verifica un evento che lo richieda.

Va da sé che la gestione iniziale dell'evento viene effettuata dal responsabile di settore che andrà ad individuare i servizi che intende coinvolgere e con essi condividerà l'evento.

A loro volta i responsabili di servizio avranno la possibilità di individuare gli operatori con i quali condividere l'evento.

Lo schema potrebbe essere il seguente:



I singoli settori potranno comunque utilizzare i singoli servizi e quindi, sempre nell'esempio sopra, il settore 2 potrà rivolgersi al servizio 1 eccetera.

Analogamente un settore potrà avere anche competenze come servizio. Si pensi alla Polizia Locale che di per sé rappresenta sicuramente un settore ma nel contempo svolge attività di servizio ed anzi sarà uno dei principali interlocutori da coinvolgere rispetto agli altri settori.

Nel caso in cui, quindi, un settore gestisca anche il relativo servizio sarà esso stesso a "nominare" gli operatori.

Prendiamo ad esempio il "settore scuola". Nel caso l'evento che si manifesta potrà essere gestito autonomamente dal settore nominando singoli operatori, ad esempio operai comunali, non sarà necessario coinvolgere alcun servizio ma l'attività sarà totalmente autonoma.

EVENTI

La creazione dell'evento rappresenta l'attivazione di tutte le funzionalità della procedura; se non viene creato l'evento non si andranno a determinare le attività da compiere.

L'evento viene di norma creato dall'utente master che comunque va inteso in senso piuttosto ampio, soprattutto in considerazione del fatto che per ogni amministrazione si potranno avere più utenti master per ovvie ragioni di gestione.

La creazione dell'evento prevede un primo inserimento di informazioni che comunque potranno essere affinate successivamente.

In particolare i dati che si prevede di gestire per la creazione di un evento sono i seguenti:

- Data e ora di creazione
- Titolo dell'evento
- Descrizione dell'evento
- Localizzazione: questa potrà avvenire con l'inserimento di un indirizzo, utilizzando sistemi di geolocalizzazione o direttamente su mappa
- Livello di priorità/gravità/criticità: si possono prevedere vari livelli a scelta dell'amministrazione
- Fonte di informazione: la descrizione della fonte dalla quale si è avuto la notizia dell'evento
- Cognome e Nome dell'utente master che ha creato l'evento
- Utente di settore al quale l'evento è stato assegnato

Dopo la creazione l'evento viene notificato al responsabile di settore al quale è stato assegnato. Ciò può avvenire con varie modalità quali email, sms, messaggi push, eccetera. Questo a scelta dell'utente master tenuto conto che comunque si possono effettuare notifiche anche utilizzando più modalità in modo da dare maggiore visibilità alla notifica stessa.

La creazione dell'evento genera anche un "segnaposto" sulla mappa che può essere personalizzato con i colori relativi al livello di priorità/gravità/criticità in modo da darne immediata evidenza.

Cliccando sul segnaposto si accederà alla gestione dell'evento e quindi al "giornale dell'emergenza" che ne accoglie le informazioni.

GIORNALE DELL'EMERGENZA

Il giornale dell'emergenza è la sezione dove vengono via via memorizzate tutte le informazioni che vengono inserite dai vari utenti a partire dalla creazione dell'evento in poi.

Le informazioni avranno una visibilità correlata alla gerarchia degli utenti anche se è possibile ampliare, a scelta dell'utente, la visibilità di singole informazioni ove ciò sia utile alla gestione dell'evento.

Di norma quindi il livello di visibilità delle informazioni è il seguente:

- Utente Master: vede tutte le informazioni inserite
- Utente Responsabile di Settore: vede tutte le informazioni relative alle attività svolte dallo stesso e dagli utenti che gerarchicamente gli succedono
- Utente Responsabile di Servizio: vede tutte le informazioni relative alle attività svolte dallo stesso e dagli utenti che gerarchicamente gli succedono
- Utente Operatore: vede tutte le informazioni relative alle attività svolte dallo stesso o dagli utenti di pari rango

Il giornale conterrà anche una sezione dedicata alle risorse (umane e materiali) impiegate nell'evento in modo da fornire una immediata e completa informazione agli utenti.

RISORSE UMANE

Ogni settore e servizio avranno l'elenco degli operatori disponibili con la precisa indicazione delle competenze. Per ogni operatore sarà anche indicata la disponibilità secondo il seguente schema:

- Disponibile
- Non Disponibile
- Attività in corso (con il riferimento all'evento al quale è assegnato)

Questo tipo di informazioni può essere utile per avere immediata visione delle risorse disponibili per intervenire in un determinato evento.

Non di meno si possono prevedere specifiche ricerche per operatore o per competenze in modo da poter avere un immediato elenco degli operatori disponibili. Ad esempio ove si abbia necessità di un agente di polizia locale si andrà a fare la ricerca su quel tipo di competenze per ottenere un elenco degli agenti disponibili in quel momento e quindi poterli contattare direttamente.

RISORSE MATERIALI

Per le risorse materiali vale la stessa logica delle risorse umane. In questo caso oltre alla disponibilità per ogni settore o servizio si andranno a gestire anche altre informazioni.

Innanzitutto la loro localizzazione, quindi il luogo dove sono poste in quel momento con l'indicazione se sono disponibili o impiegate per un altro evento. Va da sé che per ogni risorsa sarà prevista la "localizzazione standard", quindi il luogo dove questa è di norma tenuta.

Ad esempio poniamo che si cerchino delle transenne. Interrogando il sistema si avrà un elenco di transenne, suddivise per localizzazione e stato di impiego. In

questo modo l'operatore potrà avere immediata informazione sulla disponibilità di transenne e sul luogo dove sono poste. Analogamente si avrà informazione sull'impiego delle stesse su determinati eventi.

NOTIFICHE E COMUNICAZIONI

Ogni attività sarà sottoposta a notifica sulla base dello schema gerarchico o comunque a chi l'operatore ritenga di inviarla. Vi è quindi la possibilità di inserire indirizzi email o numeri di telefono per ogni dato inserito ai quali inviare le notifiche. Questo per offrire la massima flessibilità possibile al sistema.

Le comunicazioni possono avvenire anche nell'ambito di un sistema di messaggistica istantanea che fa parte della procedura. Un modo più veloce ed efficace per comunicare fra i vari operatori. Messaggi che verranno quindi memorizzati e resteranno nel "corredo di informazioni" dell'evento.

INFORMAZIONI AI CITTADINI

Il sistema prevede la possibilità di rendere pubbliche determinate informazioni al fine di dare adeguata notizia ai cittadini ove ciò sia ritenuto utile.

La creazione dell'informazione pubblica prevede la gestione di un titolo, di un corpo di testo con la possibilità di aggiungere immagini o fotografie.

L'informazione così creata potrà essere diffusa con molteplici modalità:

- Pubblicata sul sito internet dell'ente;
- Inviata per email a determinate mail list preventivamente predisposte; ad esempio giornali, televisioni, radio o simili. Ma anche mail listi che riguardino singole categorie di cittadini; ad esempio i genitori degli alunni di una scuola;
- Condivisa immediatamente sui canali social dell'ente.

Si avrà così una informazione adeguata e immediatamente diffusa sui vari canali senza doverla sottoporre a vari passaggi che certamente determinano minore tempestività se non anche la possibilità di errori o imprecisioni sull'informazione stessa.

SPECIFICHE TECNICHE

I contenuti informativi della app saranno appositamente strutturati al fine di risultare di estrema comprensibilità per le varie tipologie di utenti che lo andranno ad utilizzare. Questo, in simbiosi con l'applicazione degli standard relativi all'architettura delle informazioni, consentirà un accesso immediato ed intuitivo ai dati e al servizio in se.

Per quanto concerne la completezza, ogni possibile informazione contestualizzata all'applicazione, sarà appositamente messa a disposizione dell'utente mediante l'uso di un framework ad-hoc basato sul Material Design il quale, mediante l'uso di colori, animazioni e stili grafici e tipografici appositamente studiati, consente di ottimizzare spazi e informazioni anche laddove i dispositivi utilizzati abbiano risoluzioni esigue senza il minimo sacrificio in termini di intuizione d'uso.

Il sistema sarà inoltre strutturato su un framework con supporto nativo alla localizzazione dei contenuti testuali con estrema facilità di abbracciare tutti i target

linguistici necessari ed in maniera totalmente trasparente all'utente. In funzione della lingua di sistema del dispositivo client utilizzato, il sistema si configurerà automaticamente e autonomamente mostrando i contenuti tradotti. Inoltre, l'utente avrà la possibilità di impostare una propria lingua preferita tra quelle messe a disposizione che sarà poi quella di default negli accessi futuri. Sempre localizzate, saranno altresì fornite tutte le informazioni di aiuto per l'utente tramite appositi wizard che lo guideranno nella configurazione ed uso dell'applicativo. Lo stesso sarà corredato di tutta una serie di informazioni descrittive e un supporto a mezzo chat di operatori pronti ad aiutare l'utente all'uso.

www.virgle.it

Virgle Srl

Sede Legale

Via de Amicis 67 - 50052 Certaldo (FI)

Uffici

Via Gorizia 5 - 56025 Pontedera (PI)

Telefono +39 0587 56593

Email info@virgle.it