

## WWW.PARKSCAN.ORG

Parkscan è un programma di San Francisco nato nel 2003 grazie al Neighborhood Parks Council (NPC), basato sul sostegno “no profit park”. Quando un parco è degradato, l’erba non è curata, i muri sono pieni di graffiti, mancano doghe su alcune panchine o un albero sta cadendo, i giochi per i bambini sono fatiscenti e perciò pericolosi, queste sono esattamente le condizioni che si possono riferire attraverso Parkscan. Il sito internet permette agli abitanti di segnalare i problemi che si osservano nei parchi dislocati nella città attraverso una propria osservazione (una foto, o massimo tre, con allegato un commento), ma anche di monitorare semplicemente le condizioni di un parco attraverso le osservazioni di altri utenti. Se si invia un’osservazione (Send Observation) attraverso Parkscan, questa arriva automaticamente alla centrale 311 (la città e la contea di San Francisco hanno istituito nel 2007 il 311; la collaborazione tra 311 e Parkscan è un esempio di enti pubblici coinvolti nel progetto). L’ufficio competente notifica l’osservazione e risolve i problemi segnalati non appena il personale ne ha la possibilità e le risorse sono disponibili. Una volta che il problema è stato risolto, si presenta con lo stato "chiuso". Tutti i dati su Parkscan sono monitorabili e condivisibili. I dati inviati rimangono in memoria anche dopo la chiusura dell’osservazione da parte della centrale 311.

San Francisco ha più di 200 parchi di quartiere e fornisce una vasta gamma di opportunità ricreative per i residenti e i visitatori. Queste risorse hanno bisogno di cure e di manutenzione. Purtroppo, i vincoli di bilancio impediscono al personale della città di essere presente in ogni parco e ogni giorno. Parkscan permette ai residenti di San Francisco di segnalare e controllare le condizioni di ogni parco, facendoli sentire importanti per la loro manutenzione. Questa informazione è fondamentale per una risposta tempestiva ai tanti e vari problemi che puntualmente si verificano. I rapporti (Reports) che vengono stilati forniscono dati preziosi per i parchi sostenuti e per il Recreation and Parks Department (RPD), perché giustificano la necessità di risorse durante il processo di bilancio. I rapporti annuali (Parkscan Annual Reports) forniscono altresì informazioni importanti sui trend di mantenimento dei parchi in tutta la città, così i dati possono essere confrontati di anno in anno. Parkscan diviene così uno strumento che coinvolge attivamente le persone che frequentano i parchi, campi da gioco e spazi verdi. Il sito prevede un meccanismo di collaborazione e comunicazione con le agenzie della città per gestire lo spazio pubblico in modo efficiente e consente un report in tempo reale dei vari problemi rilevati. Non solo. Il sito, come detto in precedenza, funge anche da archivio dei dati di manutenzione del verde, a cui possono accedere liberamente tutti. Questo permette alla comunità di monitorare le questioni segnalate nel tempo e all’amministrazione di fare un’analisi delle operazioni svolte di anno in anno.

Conseguenza dello studio di analisi del sito, che ha portato a certe scelte di design, è la categoria di utenti a cui è destinato Parkscan. Chi può utilizzare Parkscan? Il sito specifica che può farlo ogni visitatore del parco, compreso il personale della città, vista la semplicità con la quale è possibile caricare le osservazioni. L’NPC cerca sempre di incoraggiare i “Parkscanners” a portare con sé una fotocamera digitale o un telefono cellulare con fotocamera, per poter fotografare e riferire i problemi riscontrati in ogni parco. L’utente a cui è destinato Parkscan è di San Francisco, quindi coinvolto nelle politiche cittadine e di conseguenza vicino alle lacune e alla prevenzione eco sostenibile del proprio parco di quartiere. Ha particolari capacità tecnologiche e informatiche: sa usare una macchina fotografica digitale (o un cellulare con fotocamera) ed è in grado poi di scaricare le foto sul computer. È in grado di navigare su internet, muoversi nel sito, caricare le foto



e rilasciare le proprie osservazioni in merito ai problemi riscontrati. Per quanto riguarda le attività che Parkscan intende supportare, dobbiamo fare una distinzione tra le attività collegate allo strumento web e le attività quotidiane non collegate. All'interno di Parkscan, le tipiche attività connesse al web come il forum, il blog o la chat non sono presenti. Parkscan propone il "Send Observation", ovvero "invia l'osservazione". L'utente che vuole interagire col sistema, per segnalare un disagio rilevato in un parco specifico, non deve far altro che selezionare il parco (dalla lista a scorrimento o dalla mappa) in cui ha riscontrato il problema. Viene aperta la pagina del parco, in cui è possibile caricare la/e foto del problema rilevato e rilasciare un commento in merito (o un ringraziamento se la foto scattata è un intervento di riparazione o abbellimento). Inoltre, Parkscan ha la funzione "Find My Park", che permette di selezionare un parco (dalla lista a scorrimento o dalla mappa) e di accedere a tutte le sue informazioni, come ad esempio la sua locazione, i servizi offerti, i lavori effettuati o da effettuare e i links di riferimento. Le attività quotidiane non collegate al web, ma inerenti il programma Parkscan di monitoraggio, riguardano l'iniziativa Playground. L'iniziativa si concentra sul miglioramento dei parchi giochi classificati "Failing" (26 campi solo nel 2008), ovvero che presentano problemi di sicurezza e di degrado come attrezzature mancanti, rotte o corrose, ruggine, materiale di riempimento assente, vernici nocive, mancanza di bidoni per la raccolta della spazzatura e di illuminazione pubblica. Grazie ai numerosi volontari e dopo 750 ore di lavoro solo nel 2008 sono stati migliorati 11 dei 26 parchi giochi, i restanti sono stati completati nel 2009. Il tono comunicativo che prevale nel sito internet è quello informativo, soprattutto nella pagina About Parkscan (cos'è Parkscan, chi può utilizzarlo, come funziona, perché ne abbiamo bisogno, chi lo finanzia e se può essere disponibile nella nostra città). In Parkscan Reports troviamo i rapporti annuali (Parkscan Annual Reports) e i rapporti biennali sui parchi giochi (Playground Report Cards), stilati entrambi dal NPC. In questa sezione il tono comunicativo è prevalentemente informativo, ma c'è la tendenza anche a sensibilizzare la cittadinanza per coinvolgerla nel programma Parkscan. Per quanto riguarda i contenuti del sito, come appena detto, abbiamo principalmente i Parkscan Reports. Nei rapporti annuali (Parkscan Annual Reports) vengono fornite una serie di informazioni riguardo le attività svolte in quel preciso anno (come si usa Parkscan, come si crea uno Special Report, chi risponde alle osservazioni Parkscan, dati, grafici e mappe sulle osservazioni e sugli atti vandalici, i risultati che si ottengono grazie a Parkscan). Nei rapporti biennali sui parchi giochi (Playground Report Cards) si forniscono informazioni relative ai parchi giochi, alla loro classificazione in base allo stato d'uso e degrado, com'è finanziata l'iniziativa Playground e viene indicata una mappa con tutti i parchi giochi della città, indicando lo stato di degrado di ognuno. Infine, abbiamo i Customized Reports, ovvero i rapporti personalizzati. Attraverso la pagina Observation Search è possibile cercare e stampare i dati raccolti da Parkscan. Cliccando su View All Observations si attiva una ricerca avanzata dei dati in archivio. In che formato vengono presentate le informazioni? Nel caso dei Parkscan Annual Reports le informazioni sono di tipo testuale, ma sempre supportate da immagini, grafici o mappe: nella descrizione iniziale di Parkscan si utilizzano diverse immagini (Parkscan Allegato – Sezione 1); nella descrizione di chi risponde alle osservazioni Parkscan vi è allegata una mappa con 11 distretti. San Francisco è suddivisa in 11 distretti di quartiere, ognuno dei quali ha un Supervisore (Parkscan Allegato – Sezione 2); i dati sulle osservazioni Parkscan e sugli atti vandalici dei vari distretti sono riportati attraverso grafici a torta (Parkscan Allegato – Sezione 3). Anche per quanto riguarda i Playground Report Cards si fa uso di immagini, grafici, tabelle e mappe a supporto della parte testuale (Parkscan Allegato – Sezione 4). Per quanto riguarda le informazioni riguardanti i parchi



nella sezione Find My Park, viene utilizzato un formato testuale e una o più foto a supporto del testo. Viene anche aggiunta una mappa (Google Maps) per indicare l'esatta posizione del parco nell'area cittadina (Parkscan Allegato – Sezione 5).

Parkscan, per supportare e incentivare le attività di cui si è parlato precedentemente, utilizza principalmente le mappe e le foto. Nella sezione Send Observation si fa uso delle mappe di Google Maps per visualizzare la distribuzione dei parchi, parchi giochi e spazi verdi nella città (Parkscan Allegato – Sezione 6) e successivamente, selezionato il parco interessato, si fa uso di foto per mostrarlo (Parkscan Allegato – Sezione 7). Anche per quanto riguarda la sezione Find My Park, la ricerca avviene tramite Google Maps e anche in questo caso, una volta selezionato il parco, viene mostrata una foto a supporto dell'osservazione.

## CONCLUSIONI

**Obiettivo** – coinvolgere i cittadini di San Francisco nella cura e nella manutenzione del verde cittadino, segnalando ogni problema rilevato attraverso uno strumento web 2.0: Parkscan.

**Utenti** – i cittadini di San Francisco che frequentano i parchi di quartiere e che hanno adeguate conoscenze tecnologiche e informatiche.

**Attività** – collegate allo strumento: Send Observation e Find My Park. Non collegate allo strumento: Playground.

**Tono Comunicativo** - informativo (inoltre nei Reports si vuole sensibilizzare e coinvolgere).

**Contenuti** – principalmente i Parkscan Reports (Parkscan Annual Reports, Parkscan Report Cards e Customized Reports). Ho provato a effettuare il login per vedere se all'interno di Parkscan, da iscritto, ci fossero altri contenuti, ma è possibile solo inviare nuove osservazioni o visualizzare quelle precedentemente segnalate.

**Formati utilizzati** – le informazioni sono di tipo testuale, supportate da foto, grafici e mappe.

**Strumenti utilizzati** – principalmente mappe (Google Maps) e foto.

I progettisti, individuato il problema (il parco è degradato, l'erba non è curata, i muri sono pieni di graffiti, non si può essere ogni giorno in ogni parco...), hanno cercato una soluzione attraverso un approccio di tipo Citizen Centered Design (CCD). Applicando i principi e i metodi del design centrati sull'utente (UCD), questo approccio si focalizza sui bisogni e sulle attitudini dei cittadini a cui è rivolto il servizio. Nel nostro caso i cittadini di San Francisco guidano il design e i progettisti traducono i bisogni dei cittadini stessi (la manutenzione del parco, la cura dell'erba, l'eliminazione dei graffiti, ecc.) attraverso il progetto. I progettisti hanno poi determinato le attività e i mezzi necessari (strumenti) per raggiungere l'obiettivo, ma avendo sempre presenti i bisogni e le preferenze dei cittadini. Il tono comunicativo scelto è informativo, ma abbiamo detto che tende anche a sensibilizzare e a coinvolgere (la condivisione è fondamentale negli strumenti web 2.0). Il coinvolgimento è importante perché l'utente Parkscan è un utente vicino alle problematiche del proprio parco di quartiere, ma è anche sensibile agli sforzi compiuti dall'amministrazione pubblica nel curare il verde di tutta la città. Secondo me un punto di forza è dato dai contenuti, ovvero dai Reports. I Reports, con i loro grafici, mappe e foto, soprattutto quelle che mostrano gli interventi "Before" e "After" (Parkscan Allegato – Sezione 8), sono un indispensabile strumento informativo sulle attività Parkscan a favore del verde pubblico. Un punto di debolezza di Parkscan è senza dubbio la mancanza di un blog, di un forum o di una chat come attività per la condivisione di tutto ciò che concerne i parchi, le osservazioni, eventuali dubbi e avvenimenti a sostegno del programma.

