

Indice

Un servizio su tanti Comuni prevede delle domande ricorrenti. Se hai un dubbio, ecco le risposte alle richieste e dubbi più frequenti.

- Differenze del servizio Municipium tra iOS e Android (Apple e Samsung/Asus e così via)
- Non trovo la versione Windows Phone di Municipium. Perché?
- Perché devo aggiornare l'app?
- Consigli per visualizzare subito i cambiamenti nell'app
- Come entrare in contatto con l'assistenza
- Devo togliere le news vecchie?
- Ho mandato la notifica push ma non è arrivata sul telefono. Perché?
- I feed RSS: quell'oscuro oggetto del desiderio
- Ho dimenticato/mi chiede di aggiornare la password. E adesso?
- Cos'è quella lampadina gialla in homepage?
- ... *continua?*

Buona lettura!

Municipium: iOS e Android. Cosa cambia?

Il servizio app è disponibile sulle due principali piattaforme, **iOS** e **Android**. La prima è utilizzata da chi possiede dispositivi **Apple** e la si può ottenere dall'**App Store**, la seconda da chi ha dispositivi **Android** e la si può ottenere dal **Play Store**. Sono quindi due strumenti, linguaggi e modalità diverse a cui gli utenti sono già abituati e ogni linguaggio ha le sue regole e modalità di fruizione. iOS e Android sono linguaggi diversi, con logiche diverse e routine differenti.

- Le versioni del sistema operativo e le librerie tra i due sistemi operativi hanno tempi di uscita indipendenti da noi!
- Apple (iOS) e Google (Android) hanno policy di pubblicazione sugli store e tempi di revisione molto diversi. Google di solito approva in poche ore gli aggiornamenti che rilasciamo, mentre Apple può impiegare fino a due settimane!
- Come i principali servizi di app, non rallentiamo la versione Android dell'app e gli sviluppi hanno, per i motivi qui sopra, tempi diversi. Per velocizzare gli sviluppi e i rilasci degli aggiornamenti, lavoriamo contemporaneamente e sempre sulle due piattaforme
- Su iOS e su Android, la logica di fruizione, i tasti presenti nell'app, alcune icone sono diverse perché appunto "native", ovvero facenti parti del linguaggio utilizzato per la piattaforma. Allo stesso modo, alcuni comportamenti e micro funzionalità potrebbero essere disponibili su Android e non essere disponibili su iOS. E viceversa naturalmente

E la versione Windows Phone di Municipium?

L'app al momento è disponibile solo per i dispositivi Android e Apple che coprono l'ampia maggioranza dei dispositivi diffusi tra i cittadini. L'unica possibilità per dare visibilità di Municipium ai cittadini che hanno Windows Phone sarebbe riscrivere l'applicazione per Windows ma questo al momento non rientra nei nostri sviluppi soprattutto perché guardando il mercato dei servizi app

Windows Phone sembra destinato a morire come piattaforma *mobile*.

La copertura si avvicina a percentuali sempre più basse

<http://www.lastampa.it/2016/05/24/tecnologia/news/windows-phone-il-nuovo-blackberry-scende-sotto-l-del-mercato-smartphone-6cOcFyIp533EDqFkMfHrQL/pagina.html>

e grandi aziende come Amazon nel luglio 2016 hanno dato l'ultimo giorno alla versione Windows Phone per la sua app:

<http://windows.hdblog.it/2016/06/29/amazon-app-windows-phone-stop-25-luglio/>

Quindi vuol dire che gli utenti Windows Phone non potranno più acquistare tramite Amazon...

Naturalmente alcuni sviluppi del nostro servizio sono dettati dal mercato e se il mercato decreta **fallimentare una piattaforma**, i nostri sviluppi puntano su altro (sito istituzionale per i Comuni, pagamento multe sull'app collegato al gestionale Concilia di Maggiori, sezione Protezione Civile, sondaggi, Pago PA, integrazioni sui tributi e così via)

Quindi per chi ha Windows Phone è già "abituato" a non avere accesso a diverse app, in quanto è direttamente il mercato che sta decretando la morte di questo sistema operativo. Per loro, se vogliono scaricare app il consiglio è di passare a uno dei due sistemi operativi più diffusi (Android o iOS).

Aggiorna la tua app

Per fruire sempre al meglio dei nostri continui sviluppi, tutti gli utenti dovrebbero avere installata l'ultima versione dell'app. Spesso alcuni dispositivi hanno impostato gli aggiornamenti automatici delle app installate, altri preferiscono invece dare il via libera manualmente agli aggiornamenti dell'app.

Perché aggiornare l'app sul mio telefono? **Ogni giorno lavoriamo per migliorare l'app, ascoltando feedback, suggerimenti, consigli da parte dei Comuni e dei cittadini.** Questi feedback vengono analizzati, inseriti nei nostri calendari di lavoro e implementati sull'app. Per implementare questi cambiamenti, come tutte le app, utilizziamo gli aggiornamenti del servizio. **Gli aggiornamenti** portano l'app a lavorare secondo gli ultimi standard qualitativi e **integrono le novità e le correzioni** di eventuali problemi.

Come l'app, anche il servizio di sito comunale e il pannello di controllo che utilizzi per gestire i contenuti dell'app prevedono degli aggiornamenti: per il pannello di gestione e per il sito comunale però siamo noi a implementare i miglioramenti e gli sviluppi direttamente sul servizio, quindi tu ogni giorno lavori su un pannello migliorato anche grazie alle segnalazioni degli altri Comuni italiani! Il sito comunale, come ti abbiamo presentato nel tutorial sul sito, segue le linee guida di Design Italia, quindi se c'è un cambiamento è perché il Governo detta nuove direttive. **L'unica costante nel nostro lavoro è il cambiamento!** Ricorda, un servizio statico è un servizio morto.

Ho cambiato nel pannello ma non vedo il risultato nell'app!

Quando modifichi qualcosa nell'app potresti non vedere subito il frutto del tuo lavoro nell'app. Prima di tutto, ci sono cambiamenti minimi (ad esempio, aggiungere un grassetto a una frase nella news) e cambiamenti più grandi (ho creato una nuova pagina all'interno della sezione Info utili). Per vedere istantaneamente i tuoi cambiamenti, segui nell'ordine questi consigli

1. *Drag to refresh*, ovvero trascina verso il basso per aggiornare la pagina. L'azione è la seguente: tocca lo schermo dello smartphone con il dito e trascina il dito verso il basso. In questo modo la pagina dell'app su cui hai effettuato l'azione, si aggiorna, restituisce i cambiamenti minori e tu li visualizzi istantaneamente nell'app.
2. La prima azione potrebbe non essere sufficiente per alcuni dispositivi, in particolare gli Apple. Molti di questi dispositivi lavorano appoggiandosi su delle "cache", ovvero delle sacche di memoria nel telefono che permettono di ricordare i contenuti visitati e quindi tengono in memoria i dati visualizzati dagli utenti nelle ultime visite. Conseguenza logica: potresti visualizzare un contenuto non aggiornato perché il tuo telefono ti mostra quello che ha memorizzato. Per iOS, vai sui tre puntini in alto a destra, vai su "Info su Municipium" e vai su "Svuota la cache". Questa azione manuale cancella la memoria di utilizzo nell'app e ti permette di visualizzare correttamente i contenuti aggiornati. Noi stiamo lavorando per rendere automatico, periodico e invisibile questo percorso
3. Toccando i tre puntini in alto a destra dalla home page dell'app, cambia ente dalla lista, naviga in questo nuovo ente e poi rifeleziona il tuo ente. In questo modo l'app si inizializza ed esporrà solo i contenuti nuovi. Se combini i punti 2 e 3 hai fatto il massimo che potevi per visualizzare i dati che hai modificato!

Sono in crisi, ho bisogno di aiuto!

Per richiedere assistenza clicca sul tasto arancione “Hai bisogno di aiuto?” visibile, in basso a destra, in ogni pagina del pannello di gestione.

Hai cinque domande? Apri cinque ticket diversi, perché ogni richiesta va a coinvolgere diverse persone e ogni richiesta ha tempistiche di presa in carico e risoluzione diverse. Quindi la regola è: **un ticket per ogni richiesta**.

Hai dei dubbi e non ricordi come si aggiorna il calendario dei rifiuti? Nella **sezione “Documenti”** del pannello di gestione puoi scaricare e consultare i facili **manuali**; per ogni sezione, è caricato il file con l'estensione “tutorial” per ogni singola sezione con schermate, indicazioni e suggerimenti.

Inoltre **guarda sempre in alto nel pannello di gestione**; sotto il titolo di ogni pagina trovi rapide descrizioni e consigli utili contestuali.

È sempre possibile, tramite ticket, fissare un appuntamento telefonico tramite Skype in base alle disponibilità del calendario

Cose da evitare

- scrivere una mail con un elenco puntato delle richieste
- scrivere un ticket unico con tutte le richieste
- chiamare al telefono
- chiamare su Skype

Devo togliere le news vecchie?

Ci pensa l'app. La sezione News e la sezione Eventi mostrano gli ultimi 50 contenuti che hai pubblicato. Questo vuol dire che se pubblichi un'altra news, la cinquantunesima (che si presuppone a rigor di logica essere la più vecchia e datata) scomparirà dall'app e il cittadino non la potrà più visualizzare.

Se tu avessi la necessità di togliere la news prima della sua naturale uscita temporale dei 50 contenuti pubblicati, puoi sempre cliccare su "Elimina" nel pannello di gestione e la news/l'evento sarà eliminato sia dal pannello e sia dall'app. Questa azione è irreversibile.

Puoi anche decidere di non cancellare la news ma deselezionare il flag "Pubblicato" nella singola news del pannello, se vuoi mantenere lo storico dei contenuti che inserisci.

Ti consiglio quindi di lasciare on line sull'app news ed eventi anche se sono passati; può essere utile per il cittadino andare a recuperare le informazioni di un evento di pochi giorni fa.

Ho mandato la notifica push ma non è arrivata sul telefono. Perché?

Possono essere diversi i motivi. Ecco i principali

- **L'utente** potrebbe aver **negato il consenso** nel momento di download dell'app **per ricevere le notifiche push** da Municipium. Come tutte le applicazioni che prevedono l'invio di notifiche push, viene sempre chiesto al cittadino se desidera ricevere notifiche push dall'app. Solitamente la maggior parte dei cittadini dà il consenso in quanto vuole essere raggiunta dalle comunicazioni che manda il Comune
- **L'utente** potrebbe trovarsi **fuori dalla copertura di rete** e quindi il segnale non riesce fisicamente a raggiungere il cittadino. Se il cittadino si trova in una grotta, non ha campo, quindi non può ricevere telefonate, messaggi né le nostre notifiche push
- Il **dispositivo** del cittadino potrebbe avere delle **impostazioni di default che bloccano la ricezione delle notifiche push**. Alcuni telefoni, soprattutto Android, per aumentare la durata della loro batteria “troncano” e bloccano la possibilità di ricevere notifiche push da alcune app, andando così a risparmiare energia per la batteria. Il cittadino deve quindi entrare nelle impostazioni personali del telefono, cercare tra le voci di gestione delle app (“App manager” ad esempio) e attivare manualmente la ricezione delle notifiche per le app da cui decide di essere notificato
- Queste sono le casistiche più frequenti, altre le stiamo analizzando e le stiamo risolvendo andando a potenziare i nostri motori. Se tuttavia individueremo altre casistiche ricorrenti, saranno riportate in questo documento

I feed RSS: quell'oscuro oggetto del desiderio

Qualche tempo fa è stato inventato un modo per collegare più siti tra di loro, aggregare contenuti, raccogliarli e metterli a disposizione degli utenti. Si tratta della tecnologia dei feed RSS.

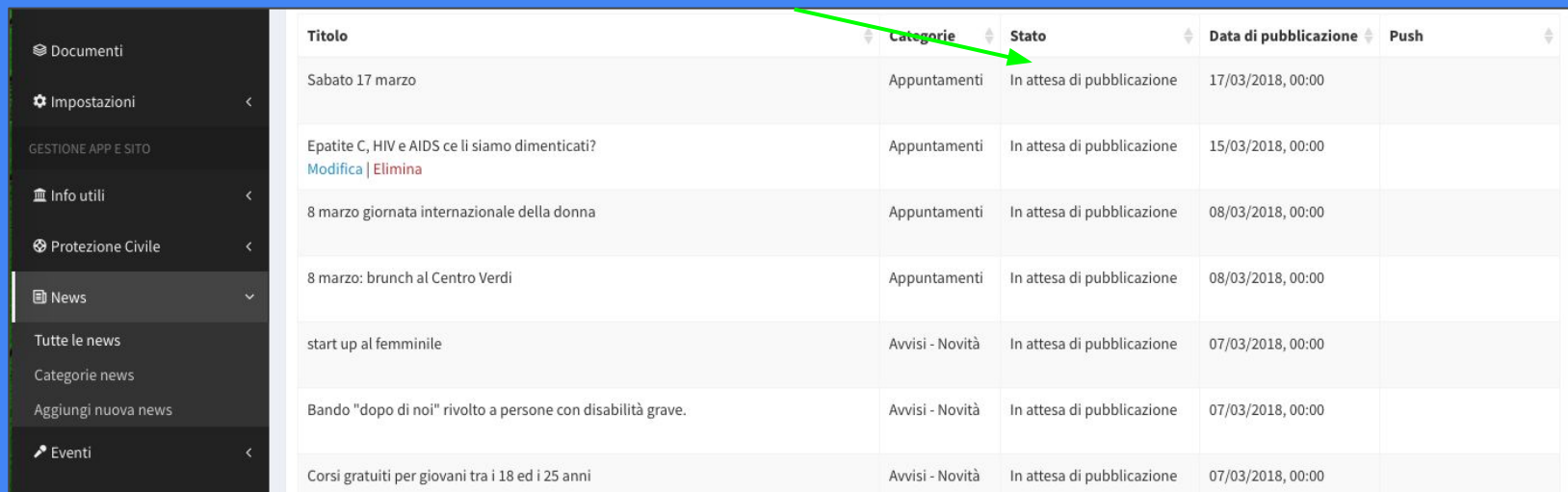


Più o meno utilizzata, questa tecnologia rende possibile il dialogo tra due luoghi on line e spesso si pensa istintivamente che i due luoghi abbiano le stesse caratteristiche. Ma non è così...

Se vuoi collegare all'app Municipium i tuoi news e/o i tuoi eventi che pubblichi sul tuo sito comunale, lo puoi fare ma tieni presente che spesso i risultati non sono ottimali... Su tua richiesta posso inviare la documentazione tecnica chiara e semplice da sottoporre a chi vi gestisce il sito in modo che renda compatibile i vostri feed con il nostro pannello.

Come funziona quindi il feed RSS implementabile nel pannello? **Allo scoccare di ogni ora**, quindi alle 00, il feed esegue un giro sul vostro sito esattamente sulla categoria che avevo deciso di collegare. **Se è presente un nuovo contenuto sarà importato nel pannello** (non pubblicato sull'app) con lo stato **"In attesa di pubblicazione"**. Vedi il passaggio successivo

I feed RSS: quell'oscuro oggetto del desiderio



Titolo	Categorie	Stato	Data di pubblicazione	Push
Sabato 17 marzo	Appuntamenti	In attesa di pubblicazione	17/03/2018, 00:00	
Epatite C, HIV e AIDS ce li siamo dimenticati? Modifica Elimina	Appuntamenti	In attesa di pubblicazione	15/03/2018, 00:00	
8 marzo giornata internazionale della donna	Appuntamenti	In attesa di pubblicazione	08/03/2018, 00:00	
8 marzo: brunch al Centro Verdi	Appuntamenti	In attesa di pubblicazione	08/03/2018, 00:00	
start up al femminile	Avvisi - Novità	In attesa di pubblicazione	07/03/2018, 00:00	
Bando "dopo di noi" rivolto a persone con disabilità grave.	Avvisi - Novità	In attesa di pubblicazione	07/03/2018, 00:00	
Corsi gratuiti per giovani tra i 18 ed i 25 anni	Avvisi - Novità	In attesa di pubblicazione	07/03/2018, 00:00	

Se non sono presenti contenuti nuovi, il contenuto semplice non verrà importato e il feed salterà l'importazione

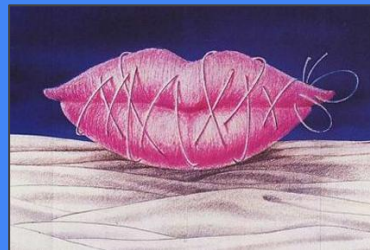
I feed RSS: quell'oscuro oggetto del desiderio

E adesso? Il feed RSS nella maggior parte dei casi non riesce a importare dettagli molto importanti che invece puoi inserire nella news se usi direttamente il pannello dell'app. Ad esempio:

- geolocalizzazione
- immagine del contenuto (news o evento)
- eventuali allegati

Quindi cosa importa il feed? Solo Titolo e contenuto della news, il resto è da aggiungere manualmente, compreso anche la modifica della categoria da “Comune” (categoria scelta normalmente di default) alla categoria più pertinente con quello che viene descritto nella news.

Parliamoci chiaro ora: il feed RSS è una toppa per far dialogare due strumenti diversi tra loro. Non possiamo pretendere troppo da questa tecnologia. La soluzione migliore quindi qual è? Acquistare anche il servizio di sito web oltre all'app Municipium: un pannello unificato per tutti e due i canali e decidi con un flag dove pubblicare i tuoi contenuti. Ma io qui non sto vendendo, sto solo dando dei suggerimenti utili ;)



Ho dimenticato/mi chiede di aggiornare la password. E adesso?

Arriva un giorno in cui una norma di Agid ti impone di aggiornare la password, oppure devi reimpostare la password perché l'hai dimenticata. Come fare? Si tratta evidentemente di due situazioni diverse. Partiamo dalla prima.

Aggiorna la tua password



Mi chiede di aggiornare la password

Come abbiamo comunicato a tutti i Comuni a fine 2017, abbiamo implementato dei criteri di sicurezza in ottemperanza alla circolare Agid n. 2/2017. Tra le modifiche più significative sono stati inseriti dei **criteri minimi per la robustezza delle password** e l'obbligo di **cambiare periodicamente** la tua chiave d'accesso al pannello.

Quali sono i criteri minimi?

La password dovrà contenere

- un **minimo di 14 caratteri**
- una **maiuscola** (A-Z)
- un **numero** (0-9).

La password deve essere **cambiata ogni 60 giorni**.

Se desideri approfondire l'argomento e capire il perché di questi obblighi di legge, puoi consultare il [testo completo della circolare](#) sul sito dell'Agencia per l'Italia Digitale. Ora affrontiamo invece uno dei casi più frequenti, ovvero quando non ricordi la password...

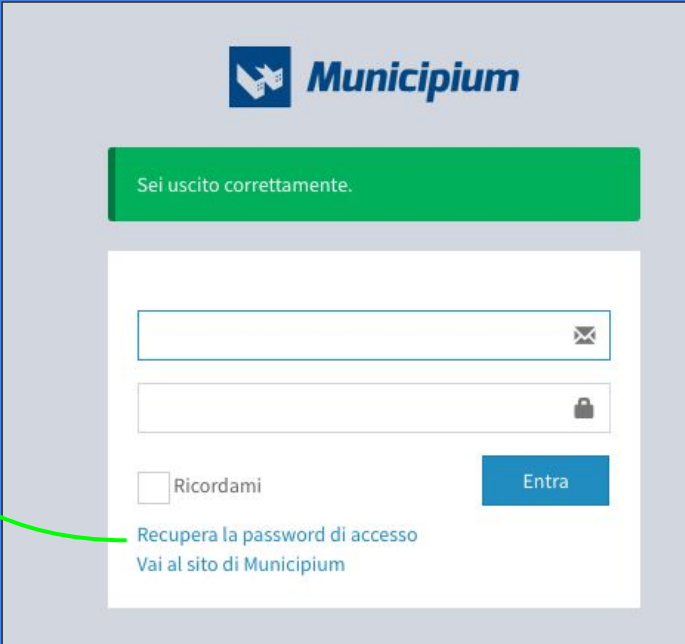
Ho dimenticato la password. E adesso?



Ho dimenticato la password. E adesso?

Qui la questione è diversa. Innanzitutto **Municipium non può risalire alla tua password** che hai scelto e utilizzato. In secondo luogo, **le password vanno salvate e custodite!** In questo modo quando la devi aggiornare (vedi il punto precedente), saprai sempre che password hai utilizzato.

Nel caso in cui però tu non ricordassi la tua password e non l'avessi salvata da nessuna parte, dalla schermata di accesso al pannello, clicca il tasto "Recupera password".



The screenshot shows the Municipium login interface. At the top, there is a green notification bar that says "Sei uscito correttamente." Below this, there is a white login form with two input fields: the first is for the email address (indicated by an envelope icon) and the second is for the password (indicated by a lock icon). To the right of the password field is a blue "Entra" button. Below the input fields, there is a checkbox labeled "Ricordami". At the bottom of the form, there is a link that says "Recupera la password di accesso" and "Vai al sito di Municipium". A red arrow points from the text in the second paragraph to this link.

Ho dimenticato la password. E adesso?

Inserisci qui la tua mail, possibilmente la stessa che hai utilizzato per accedere al pannello di Municipium, e segui le indicazioni per impostare una nuova password.

E **ricòrdati di salvare la password** in un posto comodo per te!



 **Municipium**

Richiedi una nuova password



[Vai al sito di Municipium](#)



Cos'è quella lampadina gialla in homepage?

Nella homepage dell'app, in basso a destra hai una lampadina dove, grazie all'esperienza del Gruppo Maggioli Editore, sono inserite delle **pillole di utilità generale**. Informazioni sul codice della strada, sulle imposte, sulla Polizia Locale e su diversi temi...

Sono gestite direttamente da noi e vengono aggiornate periodicamente. Non è possibile per l'ente inserire una pillola, si tratta di un servizio extra sull'app per veicolare pillole utili al cittadino.