



Ris.mun. 4748 del 08.11.2022

11 novembre 2022

Rapporto preliminare del Municipio

sulla mozione presentata in data 9 maggio 2022 dai Consiglieri comunali Roberto Pellegrini, Simona Rossini e Massimiliano Robbiani "Città di Mendrisio, social network, siti ufficiali e comunicazione"

Al Lodevole Consiglio comunale di Mendrisio,
Signor Presidente,
Signore e Signori Consiglieri,

Ai sensi dell'art. 67 cpv. 2 lett. b LOC, il Municipio ha risolto di avvalersi della facoltà di allestire il preavviso scritto sulla mozione citata, presentata in occasione della seduta del Consiglio comunale del 9 maggio 2022 e demandata per esame alla Commissione delle Petizioni.

L'atto parlamentare presentato propone al Legislativo di modificare l'art. 70 del Regolamento comunale della Città di Mendrisio, come da formulazione seguente:

Art. 70 Informazione

Aggiunta del nuovo capoverso 3 (in neretto)

- 1. Il Municipio informa la popolazione, il Legislativo e gli organi d'informazione su questioni di interesse generale, in particolare in settori dove il Comune esercita specifiche competenze, riservato il principio di discrezione di cui all'art. 56 del presente Regolamento. È riservata la legge sulla trasparenza e l'informazione dello Stato del 15 marzo 2011.*
- 2. Il Municipio provvede alla posa di albi comunali.*
- 3. Il Municipio provvede regolarmente alla comunicazione esterna e alla promozione della Città attraverso i principali social network e attraverso siti internet ufficiali della Città, occupandosi di mantenerli aggiornati ed al passo con i tempi.***

BREVEMENTE

I contenuti della mozione sono molto interessanti.

Su questo tema il Municipio sta da tempo lavorando nell'ambito della **strategia digitale della Città**.

Lo studio in corso evidenzia la necessità di ringiovanire il sito, di renderlo facilmente fruibile e di rafforzare la comunicazione tramite strumenti e metodi che suscitano emozioni e che invogliano il cittadino a partecipare.

Le piattaforme esaminate comportano diverse modalità funzionali; l'aggiornamento e la costanza sono elementi chiave.

Saranno necessarie delle figure qualificate per mettere in atto la strategia digitale della Città. La fase di sviluppo viene valutata su cinque anni: 2023-2027.

Terminata l'implementazione i progetti dovranno essere mantenuti e aggiornati nel tempo.

STRATEGIA DIGITALE DELLA CITTÀ

Già nel 2018 la Città di Mendrisio, beneficiando del sostegno del programma di SvizzeraEnergia Smart City Svizzera, ha intrapreso - prima città in Ticino - un percorso condiviso con la popolazione per dotarsi di un Concetto Smart City.

Con il supporto dell'Istituto sostenibilità applicata all'ambiente costruito (ISAAC) della SUPSI, l'Amministrazione comunale ha voluto analizzare le opportunità fornite dal processo di digitalizzazione del sistema socio-tecnico cittadino.

Durante il mese di aprile 2019, la popolazione è stata invitata ad esprimere pensieri, opinioni, idee, desideri sulla Mendrisio del futuro partendo dai sei macro-temi delle Smart City: Ambiente, Società, Economia, Amministrazione, Qualità della vita e Mobilità.

Spunti e riflessioni sono giunti sia in versione elettronica (piattaforma web smartxme.ch) sia in versione cartacea (stand allestito presso LaFilanda).

La Città è arrivata così alla definizione di SMARTxME – il percorso strategico Smart City per Mendrisio che valorizza i punti chiave delle Strategie Mendrisio 2030 (oggi aggiornate al 2035 / MM N. 41 /2022) attraverso l'innovazione digitale.

I risultati scaturiti dal progetto sono stati presentati alla popolazione a fine gennaio 2020.

La strategia per implementare il concetto SMARTxME evidenzia le seguenti tematiche per concretizzare il progetto: REVISIONE DEL SITO /E-GOV (sportello elettronico) /GEODATI /PARTECIPAZIONE ATTIVA.

I temi chiave sono la prossimità con il cittadino (dove si vuole promuovere anche la prossimità digitale dei servizi e non solo territoriali), aumentare la partecipazione attiva dei cittadini, garantire una capillare divulgazione delle azioni promosse dalla Città prevedendo pure degli indicatori che possono monitorare l'evoluzione della situazione, nonché misurare il raggiungimento degli obiettivi strategici in termini di competenze e visibilità.

Si vuole così munirsi di una strategia digitale che includa gli obiettivi, i principi e le iniziative tecnologiche in grado di concretizzare la visione SMARTxME di sviluppo sostenibile della Città con orizzonte 2035 e allo stesso tempo un piano di trasformazione digitale che possa allineare la Città con gli obiettivi suggeriti dalla Confederazione in ambito di e-government.

OBIETTIVI 2035 – COMUNICARE DI PIÙ E MEGLIO

Il percorso strategico SMARTxME è un processo di innovazione finalizzato a valorizzare i principi e i punti chiave delle “Strategie Mendrisio (2030) 2035”, supportandoli e attualizzandoli grazie alle opportunità offerte dagli strumenti di digitalizzazione.

Per raggiungere questo obiettivo, esso si avvale di nuovi strumenti di comunicazione e informazione, veicolando verso i cittadini e co-creando insieme ad essi un sentimento comunitario di responsabilità e di supporto alla riqualificazione urbana.

Questo sistema comunicativo si affianca a un processo di innovazione e di maggiore efficacia ed efficienza, in particolare sulle nuove forme di dialogo.

La mozione si allinea agli intendimenti del Municipio e alla sua strategia. Si richiamano:

l’obiettivo

Vicinanza alle persone

*Ci siamo per tutte e per tutti: dal bambino all’anziano, da chi risiede, a chi lavora o studia. Mendrisio è una Città all’ascolto di ogni persona nel rispetto della parità di genere e delle differenze sociali. Rafforziamo il senso di appartenenza, di identificazione e di sicurezza attraverso un dialogo costante personale e anche digitale, quando è utile e semplifica la vita. Comunichiamo e informiamo in modo aperto, trasparente e coinvolgente. **Perché essere vicini significa anche essere uniti.***

e l’obiettivo di legislatura

Garantire la vicinanza ente pubblico-cittadini

La vicinanza alla cittadinanza è un obiettivo prioritario. Per garantirla anche in futuro, intendiamo trovare nuove formule per rispondere alle esigenze di tutte le cittadine e di tutti i cittadini. Durante la legislatura 2021-2024 avviamo la digitalizzazione di alcuni processi rivolti alle persone affinché tutte e tutti possano accedere e richiedere determinati servizi comodamente da casa. Per continuare a garantire una vicinanza fisica tra amministrazione e popolazione definiamo una strategia di riutilizzo delle ex case comunali nei quartieri, per trasformarle in luoghi d’incontro, di scambio, di lavoro, di condivisione e di socializzazione.

STRATEGIA D’INTERVENTO E PROGETTI PRIORITARI

La Città di Mendrisio ha adottato una strategia per il raggiungimento degli obiettivi per la trasformazione digitale della Città.

In particolare:

- la creazione di un gruppo di coordinamento interno all’Amministrazione;
- la stesura di un progetto generale;
- la ricerca della consulenza esterna;
- l’allestimento dei preventivi di spesa;
- la preparazione delle richieste di finanziamento – allestimento del Messaggio municipale.

Si vogliono trovare soluzioni per un’amministrazione efficiente e orientata all’innovazione (Smart Governance) con l’obiettivo di migliorare i servizi erogati attraverso la loro progressiva digitalizzazione, sfruttando il potenziale delle nuove tecnologie a beneficio del cittadino, degli enti e delle istituzioni dell’intero territorio comunale.

L'effetto della digitalizzazione deve avvicinare e favorire la partecipazione sociale: le iniziative tecnologiche e digitali proposte in seguito avranno un importante impatto sulla società (Smart People) e saranno un veicolo per promuovere lo sviluppo di un'economia dinamica (Smart Economy).

Su questa base il Municipio ha individuato i seguenti quattro obiettivi primari:

- Rafforzare l'interazione digitale con i cittadini, imprese, enti e istituzioni;
- Rendere pubblicamente accessibili i dati non personali;
- Sostenere la trasformazione digitale sul territorio;
- Sviluppare la cultura e le competenze nel digitale.

In seguito all'analisi delle esigenze e necessità dei vari ambiti della Città e dei lavori in corso, sono stati caratterizzati, stimati e pianificati i progetti e gli interventi prioritari per il periodo 2023-2027 atti a raggiungere gli obiettivi precedentemente elencati.

Dall'analisi è emerso un importante e urgente bisogno di modernizzazione del sito della Città, in modo da rendere le principali informazioni e notizie di più facile accesso, e di completare la piattaforma con l'aggiunta di un'area di "sportello" virtuale.

Di altrettanta importanza è il completamento dello studio in corso sulla privacy e protezione dei dati, da completare in una seconda fase con uno studio di governance del dato. Grazie a quest'ultimo progetto la Città sarà in grado di capire quali dati potrà rendere pubblici tramite un portale di statistica.

Il sito web esistente della Città andrà modificato in chiave più moderna e user friendly e la Città dovrà essere presente sui canali social.

Sarebbe opportuno dedicarsi a delle piattaforme sociali per attuare una strategia di comunicazione dedita allo sviluppo e mantenimento delle stesse.

Piattaforme che andrebbero ad incrementare le interazioni con i cittadini, come LinkedIn (per comunicazioni di tipo istituzionale, per comunicare con possibili investitori o pubblicare gli impieghi disponibili), Facebook (per la comunicazione con la fascia di cittadini adulta), Instagram (per la comunicazione con la fascia dei cittadini giovani) e un canale YouTube.

La gestione di diverse piattaforme sociali, richiede tempo e dedizione. Le piattaforme elencate hanno diverse metodologie d'interazione con l'user, e l'approccio con quest'ultimo deve essere mirato e specifico.

Sarà anche opportuno istituire e pubblicare periodicamente una newsletter.

COMPETENZE DEI COLLABORATORI

Il successo dell'iniziativa è fortemente legato alle competenze dei collaboratori della Città. Sarà necessario integrare delle nuove figure e aggiornare le competenze di alcune risorse in modo da acquisire le fondamentali abilità.

Una formazione interna, con debiti corsi e/o ore di formazione dovrebbe essere intrapresa. L'investimento sulla formazione è di fondamentale importanza per una realizzazione e un mantenimento sostenibile dell'intero progetto.

Inoltre, non va esclusa l'opzione di una possibile necessità di nuove risorse umane, per una ottimale realizzazione del progetto.

Di fatto, sarebbe opportuno integrare delle nuove figure professionali all'interno dello stesso. Per quanto concerne la comunicazione, il rapporto prevede l'introduzione della figura del social media manager.

Quest'ultima, così come le altre nuove funzioni che saranno necessarie, possono essere considerate come un investimento di transizione dall'attuale organizzazione analogica dell'amministrazione a quella digitale.

Analizzando le altre principali Città del Cantone, con organici molto differenziati, si può confermare che tutte hanno investito delle risorse per questo tipo di comunicazione social. Con la nuova strategia digitale è presumibile che alcuni canali di erogazione dei servizi (sportelli) saranno ridotti.

COSTI

Per poter implementare tutto quanto descritto, la Città dovrà mettere in campo sia risorse finanziarie, sia risorse in capitale umano.

Si valuta che dovrà entrare a far parte dell'organico un social media manager con un grado di occupazione stimabile tra l'80% e il 100%.

Questa figura dovrà continuare l'implementazione dei processi digitali e pianificare aggiornamenti periodici, in modo da fornire un servizio sempre innovativo e al passo con i tempi.

Nel corso del prossimo inverno, l'Esecutivo licenzierà un Messaggio Municipale avente quale tema la strategia SMARTxME che la Città vuole implementare negli anni 2023-2027.

In tale MM saranno pure illustrati i possibili risparmi - a lungo termine - che il processo di digitalizzazione favorirà e che andranno a compensare gli investimenti di transizione necessari all'implementazione della strategia digitale.

CONCLUSIONE

Nel breve periodo sarà dunque fondamentale realizzare un portale per i cittadini/enti, lo sviluppo dei canali d'informazione digitale, la formazione delle risorse umane e l'assunzione di una nuova figura che si occuperà dell'attualizzazione e della strategia di comunicazione verso i cittadini, le aziende e gli enti per informarli della presenza dei nuovi servizi e accelerare il tasso di affiliazione e utilizzo dei nuovi canali digitali.

Visti i medesimi intenti, il Municipio invita il lodevole Consiglio comunale a voler accettare la mozione "Città di Mendrisio, social network, siti ufficiali e comunicazione".

Con osservanza.

Per il Municipio

Samuele Cavadini
Economista aziendale SUP
Sindaco

Massimo Demenga
Lic. rer. pol.
Segretario