

#ToscanaDigitale Prato – 29 giugno 2018

Museo del Tessuto

Tavoli Infrastrutture e piattaforme, servizi digitali

Storie di innovazione del territorio: Il Comune di Calenzano sta accelerando con le istanze on line, ha attivato i servizi d'iscrizione a scuola obbligatori via web e sta chiudendo lo sportello polifunzionale. Il Comune di Prato ha uno sportello dedicato e utilizza i Caf per aiutare i cittadini con la registrazione a SPID e ai servizi digitali, l'obiettivo è centralizzare i servizi insieme alla Regione con controllo di informazioni all'origine ed eliminando la compilazione di moduli. Grazie alle banche dati e alla cooperazione applicativa al Comune di Prato è possibile avere l'Isee on line e sapere direttamente allo sportello se si ha o meno diritto ad un servizio.

Richieste dei territori: L'amministrazione regionale sta portando avanti, con Anci e Cispel Toscana, percorsi per razionalizzare i processi e i procedimenti e per far sì che i servizi siano utili e facilmente utilizzabili. L'Unione dei Comuni della Val di Bisenzio sottolinea come sia fondamentale che la Regione faccia squadra con i Comuni. Il Comune di Montemurlo sconta una grande difficoltà nell'attivazione dei servizi on line da parte dei cittadini. Al tavolo i Comuni chiedono alla Regione come attivare il TIX e la Regione si mette a disposizione chiedendo feedback costanti dalle amministrazioni comunali. Queste le interoperabilità richieste dai comuni: Catasto, Agenzia entrate (Siatel), Motorizzazione, Archivio nazionale delle strade. Ogni progetto avrà un suo canale per l'interlocazione nazionale.

Tavolo Smart City

Storie di innovazione del territorio: Il Comune di Prato ha un progetto complessivo di smart city in continuo divenire, legato anche ad un'analisi, sviluppata insieme a Cispel Toscana, di censimento dei progetti delle aziende di servizio pubblico sul tema (ben 111), utile per capire dove serve un maggiore intervento. Prato ha un programma preciso con tempi e fondi e un sistema di Smart Living Lab con tavoli di scambio di informazioni e di coordinamento. Ad esempio c'è in corso un tavolo per progettare una nuova biblioteca SMART nel Macrolotto Zero, un progetto sulla cultura, un tavolo in partenza per lo scambio di dati con le utilities. Il piano per le smart city di Prato non coinvolge per adesso i soggetti privati. A Prato è stata sperimentata anche una piattaforma per condividere e collegare i dati aperti, collaborando con due scuole che hanno censito i numerosi tabernacoli presenti in città. Inoltre è stata utilizzata la piattaforma per raccogliere le richieste dei cittadini sulla diffusione della rete wifi, sono pervenute 34 proposte che verranno esaminate dal Comune. Il Polo Universitario di Prato ha sottolineato come, oltre alle attività verticali, siano state messe in campo attività trasversali per fornire un'integrazione fra i vari ambiti, in particolare la smart education con l'obiettivo di creare opportunità di formazione e di presa di consapevolezza fra i cittadini su come si usano i servizi, i dati, le opportunità delle smart cities.

Richieste dei territori: Tra le criticità, evidenziate dal Comune di Prato, c'è lo scarso utilizzo degli open data. Vengono pubblicati molti dataset, ma l'impressione è che siano poco usati. C'è da fare un lavoro di analisi su quali siano i dati più richiesti e sui big data che nessun comune è in grado di mettere in piedi da solo e c'è bisogno del livello regionale per attivare validi strumenti di analytics. Dal tavolo emerge che la Regione può essere anche un punto di snodo per la raccolta e diffusione di buone pratiche, con scambi non solo regionali, ma anche nazionali ed internazionali, come per esempio la rete Major Cities of Europe o Route to PA (con Salerno, Dublino, Groningen, L'Aia, Utrecht ed altre città), attraverso le quali sono stati creati una serie di strumenti per rendere più facilmente disponibili gli open data ai cittadini, in modo semplice, anche a partire dai dati grezzi. Per Estracom è fondamentale mettere a disposizione i dati per sviluppare i progetti, non solo per la città di Prato ma per tutta la Piana, oltre ad eliminare i costi aggiuntivi sui servizi online come fatto in altre parti d'Europa (ad esempio il biglietto del bus fatto on line costa almeno il 30% in più). Cispel Toscana ha sottolineato come le aziende di servizio pubblico si stiano muovendo, ad esempio con l'analisi di un progetto di smart parking, che prevede la raccolta delle informazioni sulla disponibilità di parcheggi in varie città toscane per poi uniformare i sistemi di pagamento, anche per mobile, utilizzando le piattaforme regionali. Per il Centro per l'arte contemporanea di Prato sarebbe molto interessante avere un luogo fisico dove far incontrare persone e opportunità, progettare servizi e sistemi innovativi per le città e i cittadini, sulla scia di quanto succede in città europee come Amburgo, Lione, Porto. Per Eni è necessario un maggior collegamento tra i cittadini alla ricerca di servizi turistici e per il tempo libero e i servizi digitali messi a disposizione dalle amministrazioni.

Tavolo Nuova Comunicazione Pubblica

Storie di innovazione del territorio: Il Comune di Montemurlo è presente su Facebook, Twitter, Instagram, YouTube e in via sperimentale in chat su Telegram. Grazie anche all'utilizzo di un linguaggio semplice e immediato c'è un dialogo positivo con i cittadini, soprattutto su Facebook. La Camera di Commercio di Prato, utilizza Facebook, Twitter, Instagram e YouTube in particolare per diffondere i servizi offerti con un linguaggio informale e con un uso di emoticon "indicative". Il Comune di Certaldo è su Facebook, Twitter, Google+, YouTube. L'Ufficio Immigrazione del Comune di Prato porta la positiva esperienza di utilizzo della piattaforma WeChat per dialogare e informare la comunità cinese, molto presente sul territorio e poco incline ad utilizzare i social "occidentali". Dopo un primo utilizzo solo in modalità chat, da qualche mese il canale WeChat si è aperto a tutta la città anche in modalità social con ottimi risultati sia nei numeri che nella risposta dei cittadini. L'ufficio prevede un coordinatore e due mediatori cinesi e utilizza la doppia lingua italiano/cinese. WeChat viene utilizzato molto per diffondere le campagne informative del Comune e per l'inclusione sociale. Hanno funzionato molto bene su questo canale le campagne per promuovere l'iscrizione alla scuola dell'obbligo, la sensibilizzazione alla sicurezza urbana e l'invito a fare denuncia degli scippi subiti. L'Unione dei Comuni della Val di Bisenzio ha aperto dal 2013 molti canali social: Twitter, Tumblr, Facebook, Google +, YouTube, Telegram, utilizza un linguaggio informale e riceve molte richieste dai cittadini soprattutto sulla manutenzione delle strade. Segnala l'importanza di un sito web sempre aggiornato e l'utilità di Tumblr con il quale è stata gestita la criticità di un evento franoso con comunicazioni di servizio e coordinamento tra i vari enti coinvolti e i cittadini interessati. L'esperienza della Lega Pro nel settore calcistico poggia su un'ampia collaborazione tra gli oltre 56 addetti alla comunicazione della Lega e delle squadre diffusi su tutto il territorio nazionale. Lega Pro ha account e profili su Instagram, Twitter, Facebook, YouTube. Interessante la sperimentazione della partita in diretta Facebook con l'esempio di Catanzaro-

Cosenza con 110mila utenti raggiunti e 40 mila visualizzazioni. La Protezione Civile di Sesto Fiorentino è presente su tutti i principali social network, compresi anche Snapchat e Pinterest, e utilizza anche le chat con Telegram. Il linguaggio utilizzato è informale con anche uso di emoticon. Il Comune di Prato ha organizzato un percorso di formazione e riorganizzazione dedicato unendo in un lavoro comune tutti coloro che si occupano di comunicazione, ufficio stampa, rete civica, urp. Un lavoro costruttivo che ha portato alla costruzione di policy interne e a una riorganizzazione degli uffici per offrire un servizio di comunicazione e informazione migliore ai cittadini. La città di Prato, oltre a WeChat, è anche su Facebook, Twitter, YouTube, Telegram in sperimentazione, Instagram dedicato soprattutto ai giovani.

Richieste dei territori: Sarebbe molto utile un impegno della Regione per stilare delle linee guida sulla gestione dei nuovi canali di comunicazione e sulle social media policy con un'attività costante di formazione. Per quanto riguarda la protezione civile viene segnalata la richiesta di un lavoro di guida della Regione sulle grafiche per l'allerta meteo e sul linguaggio, meno tecnico e più adatto al cittadino. L'Associazione Redde Rationem, che si occupa di studiare i social e il web per redigere bilanci civici e promuovere la trasparenza negli enti pubblici, pensa che la Regione dovrebbe promuovere delle linee guida di pubblicazione degli open data e dei bilanci pubblici. Doxee ha sottolineato l'importanza e l'utilità dei video personalizzati e interattivi per la comunicazione di servizio della PA ai cittadini.