



Ris. mun. 5947 del 18 aprile 2023

21 aprile 2023

MM N. 48 /2023

Richiesta di un credito quadro di CHF 1'630'000.00 necessario all'implementazione della strategia digitale SMARTxME per il periodo 2023-2028

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

1. PREMESSA

Il Legislativo e il Municipio hanno condiviso le Strategie Mendrisio 2035. In questo documento strategico sono pure tracciate alcune linee che riguardano il futuro digitale della nostra Città.

Nell'azione "Vicinanza alle persone", il piano degli indirizzi illustra un nuovo obiettivo per quanto concerne la prossimità dell'amministrazione: la prossimità digitale SMARTxME. Quest'ultimo mira, oltre alla prossimità fisica dell'amministrazione per merito del suo decentramento sul territorio, a sviluppare una nuova prossimità digitale grazie a:

- promuovere la digitalizzazione dei processi amministrativi;
- favorire la prossimità digitale per il cittadino, i lavoratori e le aziende.

L'obiettivo è pure tradotto in un progetto che caratterizza la presente legislatura: *"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".*¹

Lo sviluppo del concetto strategia digitale dell'amministrazione è stato affidato ad un gruppo interno di direzione, il quale è partito da un primo studio commissionato dal Municipio alla SUSPI: "SMARTxME - percorso per l'integrazione di una strategia Smart City nel Comune di Mendrisio". Il documento è riassunto nei prossimi capitoli del presente messaggio. Il gruppo di lavoro ha quindi suggerito al Municipio i possibili obiettivi generali sui cui poggiare la strategia digitale della Città. Naturalmente tali obiettivi sono stati concertati seguendo le indicazioni della Confederazione in materia di digitalizzazione dell'amministrazione pubblica svizzera.

¹ Città di Mendrisio, Strategie Mendrisio 2035

Il Municipio ha fatto proprio il lavoro di analisi effettuato dal gruppo di lavoro interno ed ha definito quattro obiettivi principali alla base della strategia digitale della Città:

- Rafforzare l'interazione digitale con i partner (cittadine e cittadini, aziende, enti, amministrazione), grazie alla creazione di uno sportello digitale aperto 24 ore su 24 su tutto l'arco della settimana.
- Rendere pubblicamente accessibili i dati non personali elaborati dell'amministrazione.
- Sostenere la trasformazione digitale sul territorio.
- Sviluppo di una cultura digitale.

I sopraccitati obiettivi sono illustrati in modo dettagliato in un prossimo capitolo.

Naturalmente il processo di digitalizzazione dell'amministrazione, almeno per quanto concerne alcuni processi interni, è già in corso da alcuni anni. L'odierna strategia orienta lo sforzo profuso fino ad oggi per aprirsi e interagire direttamente con le cittadine e i cittadini, le imprese e il territorio in generale.

Per sviluppare ulteriormente tale strategia il Municipio ha in seguito commissionato due mandati specifici.

- Mendrisio digitale 2030 ², dove viene tracciata la strategia di digitalizzazione dell'amministrazione della Città, con la definizione di un primo piano di attuazione e la relativa quantificazione del possibile investimento da realizzare.
- La verifica dei processi di lavoro in merito ai concetti di privacy e protezione dei dati personali ai sensi della nuova Legge federale sulla Protezione dei dati, tale verifica è stata affidata ad uno studio legale specializzato.

Il presente messaggio illustra in dettaglio il primo studio appena citato. Nei prossimi capitoli sono quindi riassunte le considerazioni del sopraccitato documento, il quale è a disposizione degli interessati.

2. INTRODUZIONE

Come già anticipato, il Municipio vuole 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 al 2030 e allo stesso tempo un piano di trasformazione digitale che possa allineare la Città con gli obiettivi suggeriti dalla Confederazione in ambito e-government. Essa auspica infatti un'accelerazione nella trasformazione digitale dell'amministrazione del nostro sistema federale (digital first).



La proposta formulata in questo messaggio municipale si prefissa lo scopo di allargare le offerte di interazione e partecipazione digitali della Città di Mendrisio, in base ai principi del "digital first" della "apertura e trasparenza", mantenendo il cittadino al centro di una società della conoscenza e dell'informazione democratica e inclusiva.

² Mendrisio digitale 2030, Fidigit SA – Lugano 2022; studio pubblicato sulla piattaforma Legislativo <http://www1.mendrisio.ch/legislativo/>

La strategia digitale della Città di Mendrisio si focalizza sul 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 delle cittadine e dei cittadini, degli Enti e delle Istituzioni e dell'intero territorio comunale. L'effetto della digitalizzazione deve avvicinare e favorire la partecipazione sociale: le iniziative tecnologiche e digitali proposte nel presente messaggio 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 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 2023-2028 atti a raggiungere gli obiettivi precedentemente elencati.

È emerso un importante e urgente bisogno di modernizzare il 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 sulla gestione (governance) dei dati gestiti ed elaborati dall'amministrazione comunale.

Grazie a quest'ultimo progetto la Città sarà in grado di capire quali dati potrà rendere pubblici tramite un portale di statistica.

Il successo del progetto è fortemente legato alle competenze dei collaboratori della Città. Sarà quindi necessario integrare delle nuove figure professionali, come pure aggiornare le competenze di alcune risorse già in organico, allo scopo di acquisire le conoscenze e le abilità necessarie al processo di trasformazione.

3. STRATEGIA

Il ricorso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nella vita privata e professionale di tutti i giorni cambia i processi e le forme di interazione finora conosciute: grazie alle nuove possibilità offerte dalle TIC la società e l'economia evolvono costantemente. Anche l'amministrazione pubblica è coinvolta in questo processo di trasformazione. Essa sfrutta i vantaggi delle TIC per assolvere i propri compiti in modo moderno e orientato ai servizi. Nella Svizzera federale il disbrigo di una pratica con le autorità coinvolge spesso diversi uffici amministrativi. Inoltre, le autorità dello stesso livello statale offrono in gran parte le stesse prestazioni.

La digitalizzazione delle offerte fornite dall'amministrazione richiede pertanto un elevato grado di armonizzazione e offre allo stesso tempo un grande potenziale nello scambio di esperienze tra gli uffici amministrativi.

In questo contesto Confederazione, Cantoni e Comuni definiscono nella Strategia di e-government Svizzera 2020–2023 gli obiettivi da perseguire congiuntamente nell'ambito della digitalizzazione e i campi d'azione fondamentali per gestire attivamente la trasformazione digitale dell'amministrazione. Naturalmente nella formulazione della presente strategia il Municipio ha seguito le indicazioni suggerite dalla Confederazione e dai suoi partner istituzionali³.

3.1. STRATEGIA FEDERALE

“Digital First”

Confederazione, Cantoni e Comuni lavorano da oltre dieci anni alla digitalizzazione dei servizi e delle prestazioni offerti dalle autorità. Da tempo il canale elettronico è disponibile parallelamente o in alternativa a quello analogico. Per consentire il passaggio all'amministrazione digitale, i futuri canali elettronici saranno resi talmente allettanti da diventare la prima scelta per la popolazione e l'economia: in linea di principio verranno offerte informazioni e servizi in modo elettronico e, laddove sarà possibile, anche in formato compatibile con i dispositivi mobili. L'accesso all'offerta elettronica di prestazioni verrà fornito costantemente, garantendo l'accessibilità e puntando sulla continuità dei processi elettronici, assicurando il diritto all'autodeterminazione informativa.

La strategia e-government della Confederazione persegue la seguente missione:

- *Confederazione, Cantoni e Comuni assicurano un'attuazione inclusiva ed evitano qualsiasi forma di esclusione digitale. Badano inoltre a ridurre al minimo l'impatto della digitalizzazione sull'ambiente.*
- *Confederazione, Cantoni e Comuni danno la priorità all'interazione digitale rispetto alle offerte analogiche per la popolazione e l'economia incrementando così l'orientamento alle prestazioni e la trasparenza del loro operato.*
- *Per l'adempimento dei loro compiti, Confederazione, Cantoni e Comuni puntano su prestazioni digitalizzate senza discontinuità, incrementandone così l'efficienza e la qualità nell'erogazione.*

La Confederazione ha stilato i seguenti sette principi che fungono da linee guida per i progetti del futuro piano di attuazione strategico. Essi costituiscono le condizioni quadro per l'attuazione delle attività da intraprendere nei quattro campi d'azione: «Interazione e partecipazione», «Servizi di base e infrastruttura», «Organizzazione e basi giuridiche» e «Fiducia e conoscenza».

Confederazione, Cantoni e Comuni devono applicare tali principi nei loro progetti volti alla digitalizzazione di processi, prestazioni e canali di comunicazione.

³ La strategia “e-government svizzera” è edita dalla Confederazione, dalla Conferenza dei Governi cantonali, dall'Unione delle Città svizzere e dall'Associazione dei Comuni Svizzeri

Servizi e informazioni adeguati ai gruppi di destinatari

“Confederazione, Cantoni e Comuni offrono alla popolazione e all’economia informazioni e servizi digitali che siano il più possibile di facile utilizzo, adeguati ai gruppi di destinatari, standardizzati ed efficienti dal punto di vista del consumo di risorse.”

All’incirca i tre quarti della popolazione si ritiene soddisfatto delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità svizzere. Ciononostante, nel lungo periodo, il ricorso ai servizi online risulta stagnante e ciò dimostra quindi che continuano a esistere ostacoli nell’utilizzo dei servizi di e-government. Il fattore importante da tenere sempre bene a mente nel processo di digitalizzazione è che le amministrazioni si devono focalizzare sulle esigenze degli utenti e attenersi alle disposizioni in materia di usabilità e accessibilità.

Processi automatizzati senza discontinuità

“Confederazione, Cantoni e Comuni offrono all’economia processi prevalentemente automatizzati. Questo riguarda in particolare la trasmissione di dati basata su interfacce in caso di processi ricorrenti. Confederazione, Cantoni e Comuni offrono servizi per i quali gli interessati non devono attivarsi autonomamente (procedura automatica).”

I processi automatizzati senza discontinuità, portano un notevole risparmio in termini tempistici, accelerando l’elaborazione e il completamento delle pratiche richieste, sia da parte dell’amministrazione che dalla parte degli utenti.

Al fine di realizzare tale obiettivo, è necessaria una gestione comune dei dati tra le autorità di tutti i livelli statali, oltre che alle adeguate basi giuridiche.

Gestione comune dei dati

“Confederazione, Cantoni e Comuni organizzano i loro registri in modo che la popolazione e le imprese debbano inserire i dati una sola volta e che tali dati siano memorizzati in un unico luogo.”

La Dichiarazione di Tallinn sull’e-government che la Svizzera ha firmato a ottobre 2017, prevede che i cittadini e le imprese debbano inserire i dati per le autorità una sola volta. Questo principio semplifica agli utenti il disbrigo di pratiche amministrative, poiché i dati già forniti non devono essere nuovamente cercati e comunicati. Grazie alla gestione comune dei dati, l’amministrazione può risparmiare risorse e migliorare la qualità dei dati. Ciò presuppone la creazione di registri di base dai quali le amministrazioni di tutti i livelli statali possano recuperare i dati necessari per l’adempimento del loro mandato legale. La creazione di tali registri di base comuni necessita di basi giuridiche.

Nei progetti in cui vengono utilizzati dati esistenti le autorità devono utilizzare registri consolidati o adoperarsi affinché possano utilizzarli. Laddove possibile e opportuno, andrebbero privilegiate le soluzioni di rete piuttosto che i singoli registri centrali.

Finché la politica pubblica in materia di dati non sarà chiaramente definita, le autorità saranno libere di decidere, sotto la propria responsabilità, riguardo all’accesso ai dati, alla loro conservazione e al loro riutilizzo, nel rispetto dei principi della sovranità e della sicurezza.

Apertura e trasparenza

“Confederazione, Cantoni e Comuni mettono a disposizione i dati in linea di principio in formati a lettura ottica e aperti affinché possano essere riutilizzati liberamente, sempre che ciò sia giuridicamente ammesso. I privati e le imprese possono consultare i loro dati utilizzati dall’amministrazione e laddove opportuno gestirli in maniera autonoma.”

Un libero accesso ai dati dell’amministrazione promuove la trasparenza e la partecipazione, rafforza la responsabilità e contribuisce all’incremento della creazione di valore, ad esempio promuovendo innovazioni o consentendo nuovi modelli aziendali. Con la Dichiarazione di Tallinn gli Stati firmatari chiedono che l’impiego dei dati da parte delle autorità sia ricostruibile.

Nei progetti di digitalizzazione i dati devono pertanto essere predisposti possibilmente sin dall’inizio per essere riutilizzati liberamente e devono essere messi a disposizione su piattaforme di dati, ad esempio sul portale Open Government Data, oppure sull’Infrastruttura nazionale di dati geografici. Le amministrazioni pubbliche devono sviluppare i servizi per privati e imprese in modo tale che questi possano risalire facilmente agli uffici amministrativi che hanno avuto accesso ai loro dati.

I dati personali dovrebbero essere possibilmente messi a disposizione in modo da consentire agli interessati di consultarli per via elettronica e, laddove opportuno, anche di gestirli nonché di autorizzarne o meno la trasmissione a terzi. Il riutilizzo dei dati deve avvenire in modo equo, non discriminatorio e in conformità con il principio della proporzionalità.

Scambio e collaborazione

“Confederazione, Cantoni e Comuni cercano lo scambio regolare e mirato di informazioni ed esperienze per sfruttare le sinergie e trovare nuove possibilità di collaborazione.”

Nonostante solitamente la competenza relativa alla digitalizzazione di un processo amministrativo spetti all’autorità che lo offre, in questi casi risulta necessario il coinvolgimento di tutti i diversi livelli amministrativi coinvolti, poiché uno scambio orizzontale e verticale è determinante per il successo dell’attuazione di progetti di governo elettronico. Per quanto riguarda il processo di digitalizzazione, non è da escludere lo scenario in cui non tutti i progetti vengano attivati contemporaneamente, risulta quindi fondamentale una buona collaborazione e un costante scambio di informazioni tra le parti, così da permettere uno sviluppo progressivo e coeso.

A tal proposito, ricopre un aspetto centrale del progetto una pianificazione mirata e funzionale per lo scambio regolare e mirato di informazioni tra le varie amministrazioni coinvolte.

Standardizzazione e interoperabilità

“Confederazione, Cantoni e Comuni mirano a soluzioni standardizzate e interfacce aperte per consentire così una digitalizzazione sostenibile e a costi contenuti di prestazioni e processi amministrativi, nonché la trasmissione di dati senza discontinuità tra le autorità di tutti i livelli statali.”

Tra i punti da rispettare come Stato firmatario della Dichiarazione di Tallinn sull’e-government, uno di questi è relativo alla promozione e all’utilizzo transfrontaliero delle prestazioni digitali.

È quindi fondamentale sviluppare dei sistemi che siano interoperabili tra di loro. In Svizzera viene attribuita la massima importanza a questo principio, poiché, senza l'applicazione di standard e senza garanzia dell'interoperabilità, non sono possibili processi efficienti ed economici tra i livelli statali.

Secondo il principio dell'interoperabilità è necessario perseguire la compatibilità tecnica dei sistemi, la corrispondenza di contenuti delle informazioni da scambiare nonché il coordinamento di obiettivi e architetture aziendali e IT.

Promozione dell'innovazione e monitoraggio degli sviluppi tecnologici

“Confederazione, Cantoni e Comuni seguono attivamente gli sviluppi tecnologici ed esaminano come sfruttarli per la digitalizzazione dei processi amministrativi. Essi promuovono progetti innovativi volti all'impiego di nuove tecnologie.”

Nuove tecnologie e approcci innovativi consentono di migliorare l'attrattiva e l'usabilità delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità. Si tratta ad esempio dell'apprendimento automatico («machine learning»), dell'intelligenza artificiale o delle tecnologie blockchain. Nell'ambito di progetti pilota, le autorità devono esaminare sommariamente i vantaggi e i rischi delle nuove tecnologie. In questo modo potranno essere sviluppate ulteriormente e ottimizzate soluzioni innovative per l'impiego nell'amministrazione.

Dopo aver riassunto gli obiettivi della strategia di e-government nazionale, il consulente incaricato dal Municipio ha cercato degli esempi di implementazione di tale impostazione per meglio calibrare la soluzione adatta per la nostra Città.

3.2. ESEMPI DI ATTUAZIONE

Come sopraccitato la Confederazione ha emanato dei piani strategici volti alla digitalizzazione. La tendenza attualmente presente, e intrapresa dalla Confederazione stessa, è stata messa in atto anche da diversi Cantoni e Comuni.

A titolo di esempio e paragone, è stata analizzata la documentazione e il materiale di alcuni Comuni e Cantoni. I dati qui presenti sono tutti di dominio pubblico, ed accessibili tramite le principali piattaforme informative.

I Comuni/Cantoni selezionati per l'analisi sono i seguenti: Lucerna (città e cantone), San Gallo, Lugano, Argovia, Berna, Turgovia, Uster, Sevelen e Soletta.

Dopo un'attenta lettura, possiamo concludere che tutti i Comuni analizzati hanno attuato dei programmi di allineamento affini alla strategia della Confederazione 2020-2023, in alcuni casi adattandola alle necessità dei singoli Comuni. Abbiamo riscontrato una forte similitudine nella realizzazione dei diversi progetti, siccome la base fondante di tutte le strategie è l'e-government; anche i principi seguiti ed attuati sono uguali per ogni singolo Comune. Le variazioni rilevate riguardano principalmente le tempistiche: alcune realtà hanno subito intrapreso questo percorso ed invece altre più tardi. Esistono dei casi in cui il Comune si è dotato di una strategia digitale prima che il Cantone ne avesse una, e viceversa.

Sulla scorta di questa analisi di paragone è stata in seguito adeguata la strategia digitale della nostra Città. Il dettaglio sopraccitato è consultabile nel documento Mendrisio digitale 2030.

Nel prossimo capitolo sono illustrati gli intendimenti principali evidenziati nel rapporto SMARTxME – Percorso per l'integrazione di una strategia Smart City nel Comune di Mendrisio, elaborato dalla SUPSI nel 2019.

3.3. SMARTxME

Nel mese di giugno del 2022, la Città di Mendrisio ha aggiornato la propria visione, la strategia e i progetti in un documento denominato “**Strategie Mendrisio 2035**”, la cui visione è così formulata:

*«Desideriamo che Mendrisio sia una Città aperta, incentrata sulla persona e sul suo benessere, attenta all'inclusione, alle differenze di genere, capace di conciliare le esigenze di tutte le generazioni. Vogliamo offrire opportunità di crescita cogliendo le opportunità di Città universitaria, proponendo un'offerta culturale differenziata e attività economiche sostenibili **con servizi pubblici innovativi** e una mobilità efficiente e interconnessa. Consapevoli della nostra storia e delle nostre tradizioni, ma al tempo stesso al passo coi tempi, creiamo e proteggiamo gli spazi naturali e le qualità urbanistiche nel rispetto dell'ambiente e dei cambiamenti climatici: per chi vive a Mendrisio e per chi la visita. Desideriamo insomma una Città che funziona, valorizzando l'intelligenza e le sensibilità che la animano.»*

Nella missione e negli obiettivi di legislatura 2021-2024 si sottolinea l'importanza di affrontare un percorso di digitalizzazione in grado di avvicinare l'amministrazione pubblica ai propri cittadini e la volontà di semplificare e rendere accessibili determinati servizi anche da casa.

Precedentemente, già nel 2019, il Municipio decise di intraprendere la strategia e la filosofia “Smart City”. Lo studio, supportato dall'Istituto di sostenibilità applicata all'ambiente costruito (ISAAC) della SUPSI, conteneva una missione veicolata tramite le tre parole chiave - dialogo, energia e passione - che ancora ritroviamo nei valori dell'attuale strategia.

Nello sviluppo del concetto sono stati coinvolti direttamente i cittadini in un percorso partecipativo composto da incontri istituzionali, ed è stato chiesto loro “Come vorreste la Mendrisio del futuro?”. La popolazione ha pertanto espresso i propri pensieri, opinioni, idee, desideri sulla Mendrisio del futuro partendo dai sei macro-temi delle Smart City: Ambiente (Smart environment), Società (Smart people), Economia (Smart economy), Amministrazione (Smart governance), Qualità della vita (Smart living) e Mobilità (Smart mobility) e allo stesso tempo è stata completata una prima analisi delle opportunità offerte dalla digitalizzazione.

La Città arriva così alla definizione di **SMARTxME** – il percorso strategico Smart City per Mendrisio che ha fatto da supporto nella ricerca e nella valorizzazione dei punti chiave inseriti nelle Strategie Mendrisio 2035, attraverso l'innovazione digitale. Particolare valore era stato dato ai seguenti quattro macro temi concettuali ritenuti rilevanti per il percorso strategico SMARTxME, e meglio:

Società (Smart people)

- Partecipazione sociale (Social participation)
- Società inclusiva e sostenibile

Ambiente (Smart environment)

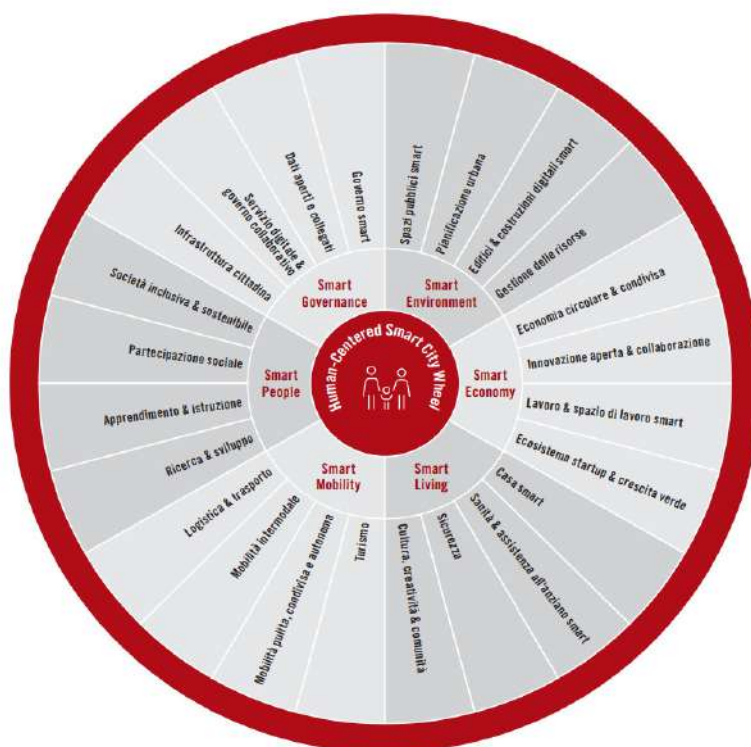
- Pianificazione urbana (Urban planning)
- Edifici e processi costruttivi digitalizzati (Smart buildings and digital constructions)

Amministrazione (Smart governance)

- Digitalizzazione delle attività pubbliche (Smart government)
- Dati a libero accesso (Open and linked data)

Mobilità (Smart mobility)

- Mobilità intermodale (Intermodal mobility)
- Mobilità elettrica, autonoma, condivisa e connessa (Clean, shared and autonomous mobility)



3.4. IL FOCUS DELLA STRATEGIA DIGITALE PER LA CITTÀ DI MENDRISIO

La proposta di strategia digitale si prefigge di portare dei contributi importanti a tutti e sei i settori d'azione sui quali si basa il concetto Smart City. Il Municipio ha attentamente esaminato gli stessi - congiuntamente ai risultati dello studio dell'ISAAC della SUPSI - e ha voluto porre particolare enfasi su tre campi d'azione, dai quali si trarrebbe un notevole vantaggio, nonché una radicale svolta orientata al futuro. Questi ultimi sono stati identificati come ambiti strategici anche nel contesto SMARTxME, sui quali la Città di Mendrisio crede che un proprio contributo sia indispensabile.

Smart Governance (Amministrazione)

Lo sviluppo di un territorio intelligente si fonda sulla comunicazione tra l'apparato amministrativo e i cittadini. Sfruttando tecniche innovative di tecnologia applicata, gli abitanti possono avere l'opportunità di interagire in maniera interattiva con il proprio Comune tramite piattaforme dedicate. I problemi del territorio possono così essere riconosciuti e segnalati proprio dalla gente che ci vive, facendo in modo che la popolazione partecipi attivamente al suo miglioramento e sviluppo, diventando così cittadini maggiormente attivi (*Smart people*).



L'amministrazione intelligente (*Smart Governance*) ha come obiettivo l'integrazione dei principi di trasparenza e di coinvolgimento nel processo decisionale, così come una maggiore partecipazione di tutti i soggetti della città, sia nell'assunzione delle decisioni che nella loro messa in pratica.

Comunemente le piattaforme di partecipazione per i cittadini offrono una serie d'informazioni e dati sulla città in relazione a diversi ambiti, quali ad esempio mobilità, infrastrutture, energia, ambiente, territorio, clima, ecc. Tutti i dati presenti all'interno di queste piattaforme sono pubblici ed è permesso ai cittadini stessi di arricchirli, interpretarli ed integrarli al fine di sviluppare prestazioni migliori, partecipando direttamente allo sviluppo e alla coproduzione di servizi ad alto valore aggiunto.

In quest'ottica, una Smart City produce un territorio la cui comunità ha imparato ad apprendere, adattarsi e innovare, con particolare attenzione al conseguimento dell'inclusione sociale dei residenti ed alla partecipazione delle cittadine e dei cittadini nella pianificazione urbanistica e territoriale. Diventano quindi fondamentali le iniziative come la progettazione partecipata e la consultazione online, per consentire alle cittadine ed ai cittadini di percepire una reale democrazia in relazione alle decisioni che li coinvolgono.

In particolare, l'associazione svizzera delle Smart City (Smart City Hub)⁴ ha identificato i seguenti campi d'azione:

Digitalizzazione delle attività pubbliche (Smart Government)

Grazie ad una tipologia di governo intelligente, sfruttando sviluppi tecnologici è possibile ottimizzare l'attività della pubblica amministrazione. In particolare, l'interazione tra le autorità e la popolazione andrebbe ad intensificarsi e ottimizzarsi.

Dati a libero accesso (Open and linked data)

Laddove possibile, i dati disponibili saranno messi a disposizione della popolazione. Il libero accesso (open government data) porterebbe un processo amministrativo trasparente e sempre più efficiente.

⁴ Associazione che promuove la cooperazione e lo scambio di conoscenze e che coordina temi comuni fra vari partner.

Servizi digitali e governo partecipativo (Digital service and collaborative government)

Per lo sviluppo della democrazia sono in corso di diffusione nuove forme di partecipazione politica, quali ad esempio la consultazione e la raccolta di firme per via elettronica, nonché la possibilità di intervenire a livello di progetto nella pianificazione di quartiere. Le nuove tecnologie hanno l'obiettivo di motivare la popolazione a contribuire attivamente alla vita politica e sociale.

Infrastrutture (City infrastructure)

All'interno di una città smart, sono di centrale importanza la disponibilità, l'integrabilità e la confidenzialità delle informazioni nell'interazione di persone, programmi e servizi, rese possibili grazie allo sviluppo di infrastrutture di rete sicure ed efficienti.

Smart Economy (Economia)

Per assicurare il benessere dei propri cittadini un territorio deve possedere attività di qualità, capaci di generare prosperità e di adattarsi ai cambiamenti. L'approccio Smart City considera questo aspetto e promuove lo sviluppo di un'economia dinamica, grazie alle opportunità offerte dalla digitalizzazione.

Un "economia intelligente" (*Smart Economy*) sfrutta strumenti digitali e sistemi Open Data per supportare lo sviluppo, la ricerca e l'innovazione delle proprie attività imprenditoriali, creando valore aggiunto e aumentando la redditività, nonché innalzando la qualità e la flessibilità dei servizi forniti.

Gli strumenti principali in mano agli apparati amministrativi sono l'incentivazione di attività ad alto livello di innovazione (supporto alle start-up), il supporto alla formazione e gli investimenti nella digitalizzazione del sistema tecnico e industriale.



Smart People (Società)

Vivere all'interno di un territorio intelligente non significa solo abitare in un sistema dove la tecnologia migliora il benessere quotidiano ed il contatto con gli apparati amministrativi (*Smart Governance*), ma è improntato alla società intelligente (*Smart People*). Il territorio intelligente è il prodotto delle persone che lo occupano e dunque, quest'ultimo, è posto al centro.



Un essere intelligente, per poter sviluppare le proprie ambizioni e capacità, necessita di un ambiente attrattivo all'interno del quale devono essere promossi i valori di tolleranza, diversità ed inclusività. Lo scopo è quello di proiettare il talento di ogni cittadina e cittadino tramite l'uso della tecnologia. Le cittadine e i cittadini intelligenti, inoltre, partecipano attivamente alla co-progettazione della vita istituzionale, sostenendo la collaborazione e la creazione di servizi volti all'innovazione tecnica e sociale.

Il Municipio ha voluto quindi illustrare in modo ampio il quadro di riferimento della strategia digitale per la nostra Città. Tale presentazione serve a comprendere in seguito i campi di azione in cui è stata orientata la proposta di strategia digitale 2035. Essa è infatti mostrata nel dettaglio nel prossimo capitolo.

4. STRATEGIA DIGITALE 2035

4.1. PRINCIPI

La realizzazione di questo progetto ha la necessità di essere conforme al piano di digitalizzazione attuato dalla Confederazione. La strategia digitale che vuole attuare la Città di Mendrisio deve dunque rispettare i principi suggeriti dalla Confederazione.

Riprendendo brevemente, la strategia della Città di Mendrisio deve essere mirata a promuovere la digitalizzazione, orientata verso un sistema basato sulla fiducia, la predisposizione dei servizi base per la comunicazione elettronica e la collaborazione a livello nazionale per la digitalizzazione. Il Municipio presenta quindi in breve i principi guida che la Città di Mendrisio deve mettere in campo.



Competenze e cultura digitale

Al giorno d'oggi ci troviamo nella quarta rivoluzione industriale, dove la tecnologia e gli strumenti annessi ad essa fanno parte della nostra quotidianità. La popolazione è costantemente connessa, e l'uso di dispositivi digitali è aumentato in maniera esorbitante. Di fatto, essere connessi, usare uno strumento digitale, usare soluzioni cloud, o eseguire le principali operazioni in maniera digitale, rappresenta la normalità e fa parte della nostra cultura odierna. Dunque digitalizzare l'amministrazione rappresenta un vantaggio, portandola alla pari di altri servizi già digitalizzati.

Nonostante tali vantaggi, la digitalizzazione rappresenta anche una sfida, non essendo un percorso facile. La digitalizzazione richiede cambiamenti radicali. Per l'amministrazione il cambiamento è quindi di grande portata: passare dal formato cartaceo a quello digitale richiede tempo, risorse e propensione alla trasformazione da parte di tutti.



Inoltre, va anche considerato il cambiamento in termini di competenze delle risorse umane, fattore essenziale per il raggiungimento dell'obiettivo. Questo presuppone quindi un importante investimento nella gestione del cambiamento e nella formazione dei collaboratori e delle collaboratrici. Come illustrato nei precedenti capitoli, la competenza digitale, il cambiamento, ed il rispettivo orientamento ad una cultura digitale sono obiettivi primari che, se sviluppati, portano notevoli vantaggi.

Centralità dell'utente (digitale deve integrare)

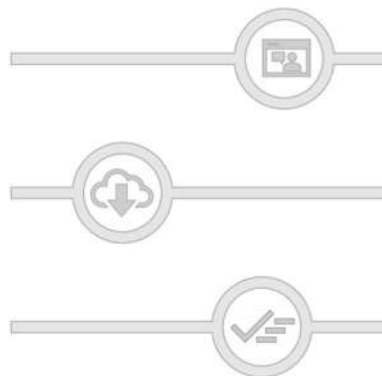
La centralità dell'utente è un elemento fondamentale che in una strategia digitale non deve di certo mancare. L'utente deve sentirsi parte integrante del sistema di cui fa parte. Il coinvolgimento è un elemento chiave. Se la persona/cittadino-a non si sente coinvolto/a, diminuirà la sua propensione all'adozione di nuovi modelli e, in generale, alla partecipazione della vita comunale. Per questa ragione, l'utente che si interfaccia col portale, ha bisogno di grande flessibilità e chiarezza. Gli elementi che verranno inseriti dovrebbero essere semplici, chiari e intuitivi. In tale modo, anche gli utenti meno esperti possono usufruire dei servizi e possono beneficiarne. Rendere tutto digitale, significherebbe anche creare una maggiore unione e senso di appartenenza, contribuendo alla creazione di una cultura inclusiva.



Standardizzazione e integrazione

La digitalizzazione e la creazione di processi intuitivi e semplici dal punto di vista dell'utente, porta alla standardizzazione delle operazioni base. Nonostante questo fondamentale elemento, la digitalizzazione in sé porta ad un livello di standardizzazione e di allineamento alle altre realtà già esistenti in Svizzera.

Come precedentemente menzionato, le strategie di digitalizzazione possono anche variare nel metodo di esecuzione e/o di realizzazione, ma i modelli ed i principi fondanti sono uguali per ogni Comune/Cantone che le eseguono.



Gestione e trattamento dei dati

Il/La cittadino/a, quando interagisce con simili servizi, deve sentirsi sicuro/a. La sicurezza è un altro dei prerequisiti fondamentali per l'attuazione di una strategia efficiente ed efficace. In primis, deve essere garantita la riservatezza dei dati che immette e condivide, deve quindi esserci un alto livello di privacy. In secondo luogo, all'utente deve essere lasciata la libertà di scelta su quali e che tipo di dati condividere con la piattaforma. In questo caso l'utente, oltre alla libertà, deve avere anche un certo livello di controllo, siccome le decisioni prese spettano a lui/lei. Tale concetto potrebbe anche essere collegato alla centralità dell'utente ed all'importanza che detiene quest'ultimo.



Requisiti legali e tecnici

Per poter erogare un servizio di tale portata devono essere presenti dei requisiti tecnici all'altezza e delle solide basi legali. Disporre dei requisiti tecnici è uno dei punti cardine per avviare un processo di digitalizzazione. La predisposizione allo sviluppo e all'acquisizione di nuove infrastrutture hardware e software appropriati è necessaria per uno sviluppo lungimirante e sostenibile nel tempo.

La base giuridica è fondamentale, ogni servizio proposto e sviluppato deve essere conforme alle regolamentazioni in vigore. Il rispetto delle nuove leggi è di vitale importanza per poter raggiungere gli obiettivi di trasformazione e passaggio al digitale.



4.2. AREE DI AZIONE

In questa sezione il Municipio illustra gli obiettivi base sui quali la Città di Mendrisio deve introdurre i maggiori cambiamenti. Sono state individuate delle iniziative da sviluppare e l'elaborazione delle stesse è stata basata su un insieme di diversi progetti antecedenti realizzati in territorio svizzero, sui progetti sviluppati precedentemente dalla Città di Mendrisio e sui bisogni riscontrati dal gruppo di lavoro tecnico all'interno dell'amministrazione. L'Esecutivo ha deciso di focalizzarsi su quattro macroaree di lavoro, le quali verranno esposte di seguito.

Nel corso degli ultimi anni, come precedentemente descritto, la Città di Mendrisio ha condotto diversi studi sulle necessità digitali. Per i fini del presente progetto, il Municipio ha deciso di considerare come base fondante alcune delle tematiche poste in evidenza dallo studio SMARTxME. Grazie a quest'ultimo, si sono potuti capire i bisogni da molteplici prospettive, rispettivamente del Comune, delle cittadine e dei cittadini, delle associazioni e degli enti. Nel capitolo sono quindi ripresi brevemente, le quattro macroaree individuate, ossia: Società, Amministrazione, Ambiente e Mobilità.

In aggiunta, il Municipio e l'amministrazione hanno individuato delle iniziative da adottare per contribuire e avanzare nel campo digitale. Il consulente esterno ha quindi deciso di selezionarne alcune rispetto ad altre. La scelta è esclusivamente basata sulla loro priorità (assegnato dal gruppo di lavoro interno all'amministrazione) e sui fini del presente progetto.

L'insieme di questi obiettivi rappresentano le sfide che la Città di Mendrisio intende intraprendere nel breve periodo, ovvero nei prossimi cinque anni. Con lo scorrere del tempo, con lo sviluppo di quest'ultimi e con il progresso negli ambiti d'interesse, verranno aggiunti altri obiettivi al portfolio attuale. La figura sottostante racchiude i punti chiave sui quali la Città di Mendrisio deve attuare e fortificare il proprio operato.



Oltre agli aspetti portati in evidenza dallo studio SMARTxME, congiuntamente alle analisi del consulente esterno, sono emerse le tematiche da sviluppare con maggiore urgenza, identificando come bisogni primari la necessità di un'identità digitale amministrativa e lo sviluppo di un portale comune - cittadino. Entrambe le necessità sono proiettate sul breve termine mentre, sul medio-lungo termine, il Municipio intende focalizzarsi sul sostenere tematiche come la mobilità, i geodati ed i cambiamenti climatici.

Rafforzare l'interazione digitale con i partner (cittadini, aziende, enti, amministrazioni)

La prima necessità della Città di Mendrisio è quella di intraprendere un percorso di digitalizzazione, digitalizzando quindi il portale comune/cittadini-aziende e tutti i processi amministrativi. In tale ambito saranno sviluppate tutte quelle iniziative necessarie ad avviare uno sportello virtuale operativo 24 ore su 24 su tutto l'arco della settimana. Sarà pure rilevante l'allineamento digitale con i servizi digitali offerti dal Cantone e dalla Confederazione.

Rendere pubblicamente accessibili i dati non personali

Tramite la collaborazione con figure esterne (attualmente sono previste delle collaborazioni saltuarie con studenti e studentesse), la Città procederà alla raccolta, elaborazione e pubblicazioni di dati. Tale iniziativa è volta sia a progetti interni che esterni, con l'obiettivo di creare delle vere e proprie statistiche, necessarie per trasmettere delle informazioni randomizzate al Cantone e/o alla Confederazione, attivando anche una comunicazione verso le cittadine ed i cittadini tramite le piattaforme interattive. Di recente, anche la Città di Lugano si è concentrata sulla raccolta di dati ed analisi e, a questo proposito, andrebbe valutata una possibile collaborazione tra la Città di Lugano (dipartimento di Statistica) e la nostra Città. Questa opzione andrà finalizzata in un secondo tempo.

Sostenere la trasformazione digitale sul territorio

Come terzo obiettivo, la Città di Mendrisio ha riscontrato la necessità di sostenere la digitalizzazione in atto sul territorio, allo scopo di sviluppare delle sinergie nel settore della manutenzione ricorrente. L'ipotesi individuata mira a sviluppare un piano di mantenimento in collaborazione con i due principali atenei presenti sul nostro territorio (USI e SUPSI). Tramite delle collaborazioni semestrali e/o annuali, sarà possibile coinvolgere menti giovani e brillanti per la realizzazione di nuovi progetti innovativi volti ad una maggiore propensione al futuro e alla digitalizzazione. Attualmente è già in atto un nuovo progetto con l'ateneo della SUPSI, ovvero GEOME ENERSYNC. Tale progetto mira allo sviluppo di una piattaforma per la raccolta, il coordinamento e la gestione di dati georeferenziati, in particolare quelli energetici. La sua conclusione è prevista nel corso del 2024.

In tali progetti di trasformazione digitale, oltre agli studenti e studentesse, verranno coinvolti anche gli enti presenti sul territorio per delle consulenze mirate, in modo tale da creare un ambiente ed una cultura volta all'inclusività.

Sviluppo della cultura digitale

Il quarto ed ultimo obiettivo della Città di Mendrisio è quello di sviluppare la cultura digitale all'interno dell'amministrazione. La necessità principale nell'attuazione di un processo di tale portata è quella di possedere le competenze adeguate. Le risorse umane presenti andranno formate e adeguate nell'ambito tecnico che tale progetto richiede. Una formazione interna con dedicati corsi e/o ore di formazione deve essere intrapresa già dalla prima fase di implementazione della presente strategia. L'investimento sulla formazione è di centrale importanza per la realizzazione ed il mantenimento sostenibile dell'intero progetto. Inoltre, è anche prevista l'opzione per assumere nuovi profili specifici alla realizzazione del progetto. In particolare sono previste l'assunzione delle seguenti nuove figure professionali che saranno integrate con quelle già presenti in seno alla nostra amministrazione.

- **Project manager:** per progetti così rilevanti è necessaria una figura che si occupi di coordinare e gestire l'intera esecuzione del progetto, la sua assunzione è dedicata alla sola fase di implementazione iniziale della strategia.
- **Analista:** la figura che si occuperà della raccolta, gestione e analisi dei dati.
- **Social media manager:** colui/colei che dovrà occuparsi della gestione della crescita organica, implementazione, mantenimento e la pubblicazione costante di informazioni rilevanti per le cittadine e i cittadini.
- **Web designer (riguardante la realizzazione della piattaforma e-gov):** è la risorsa che andrebbe ad occuparsi di tutti quegli aspetti riguardanti l'aggiornamento ed il cambiamento di interfacce all'interno del nuovo sito web ed anche all'interno dell'e-government. Questa funzione, unitamente a quella dell'analista, potrebbe essere svolta da un unico collaboratore / collaboratrice.

Contemporaneamente, il Municipio ha deciso di assegnare delle priorità agli obiettivi e alle iniziative prefissate. L'Esecutivo, come suggerito anche dal consulente esterno, ritiene sia necessario suddividerli in breve e lungo periodo, in quanto alcune iniziative sono più impellenti. Inoltre realizzare determinati obiettivi, come ad esempio il governo intelligente, necessita di maggiori tempistiche rispetto ad altre iniziative e verranno pertanto inseriti nel medio-lungo periodo, nonostante abbiano uguale priorità alle iniziative di breve termine.

5. PROGETTI

Una volta identificate le aree d'azione, è stato possibile identificare una serie di progetti volti all'ottenimento degli obiettivi di digitalizzazione. Dalle necessità espresse dal gruppo di lavoro tecnico di direzione è emersa un'urgente e soprattutto essenziale necessità di cambiamento volto alla modernizzazione, al rendere accessibili, efficienti e flessibili tutti quei servizi che oggigiorno sono erogati in maniera tradizionale e non del tutto digitale. La digitalizzazione dei principali servizi e processi amministrativi va sorretta da una corretta struttura di dati e da risorse umane specializzate nel campo tecnologico e digitale. Digitalizzare processi e servizi permette alla Città di Mendrisio di rimanere innovativa e competitiva.

Ogni progetto proposto va quindi ad inserirsi in una o più aree d'azione individuate nel precedente capitolo. La piattaforma di e-government va di fatto ad inserirsi nell'iniziativa *"Rafforzare l'interazione digitale con i partner"* ed anche nell'obiettivo denominato *"Sviluppo della cultura digitale"*. Rientra sotto questo obiettivo anche la realizzazione della nuova piattaforma online. La realizzazione di mappe georeferenziate rientra in due obiettivi: *"Rendere pubblicamente accessibili i dati non personali"*, *"Sostenere la trasformazione digitale sul territorio"*. Infine, l'ultimo progetto identificato come Governance del dato, va categorizzato sotto l'obiettivo *"Rafforzare l'interazione digitale con i partner"*.

5.1. E-GOVERNMENT

Il servizio dello sportello virtuale della Città di Mendrisio è attualmente poco sviluppato, di fatto sul sito web sono presenti solamente i moduli e i formulari di cui potrebbe necessitare un cittadino.

Paragonando tale sportello ad altre Città come Lugano, Bellinzona e Coira, lo sportello online di quest'ultime presenta maggiori funzionalità. Attualmente le tre realtà presentano un portale di accesso per ogni cittadino tramite uno username e password. Vi sono presenti funzioni che facilitano il cittadino, rendendolo pertanto parzialmente indipendente su tematiche come cambi di indirizzi, traslochi, permessi, domande di costruzione, richieste di rateizzazione, pagamenti e molte altre.

La soluzione proposta nel presente messaggio mira quindi a introdurre uno sportello virtuale aperto 24 ore su 24 su tutto l'arco della settimana, dove le cittadine e i cittadini ma anche le imprese possono richiedere servizi e procedere al pagamento diretto della relativa tassa. Per usufruire del servizio sarà necessario registrarsi sul sito, mentre per poter accedere al portale di accesso ogni cittadina e cittadino avrà uno username e una password di identificazione.

5.2. NUOVO PORTALE INTERNET

Il sito web della Città di Mendrisio è il secondo elemento cardine della strategia di digitalizzazione e Smart City, attuata dalla stessa per il periodo 2020-2030. Un aspetto positivo è sicuramente l'esistenza del sito web. Nonostante ciò, vi è una premessa da fare: il sito esistente andrebbe modificato in chiave più moderna e user friendly, essendo stato sviluppato durante gli anni 2012-2013. Consapevole di questo aspetto, il Municipio suggerisce di aggiornare in modo radicale l'odierno sito.

Per questa ragione, il consulente ha effettuato delle analisi di Benchmarking ed Usabilità del nostro sito rispetto alla realtà di Lugano, Bellinzona e Coira. La vicinanza e l'appartenenza allo stesso Cantone sono stati i principali criteri di selezione per Lugano e Bellinzona, mentre la Città di Coira è stata presa in considerazione (e come riferimento) per il suo sito web funzionale, quest'ultimo realizzato da dei potenziali partners che potrebbero essere coinvolti nel progetto.

L'analisi di comparazione (Benchmarking) è utile per poter capire quali caratteristiche mantenere, quali modificare e quali elementi andrebbero sviluppati maggiormente con lo scopo di raggiungere, o superare, le prestazioni dei propri competitor. Parallelamente, l'analisi dell'usabilità permette di indagare la percezione che un cittadino ha navigando e ricercando informazioni.

A primo impatto il sito web della Città di Mendrisio, graficamente parlando, ha un aspetto poco moderno, non vi sono presenti immagini o animazioni che aiutano il cittadino ad orientarsi in maniera più facile e veloce. Di fatto, nella pagina iniziale, non sono presenti informazioni chiave, link diretti, oppure altre funzionalità utili al cittadino per poter avere un'interfaccia pratica da utilizzare. Attualmente è presente soltanto uno spazio dedicato alle notizie e il calendario con gli eventi. Entrambe le caratteristiche (notizie e calendario), potrebbero essere sviluppate in maniera migliore rispetto ad ora. Emerge inoltre poca flessibilità delle funzioni presenti, le varie sezioni non hanno nessun tipo di link diretto e, per questa ragione, la struttura risulta particolarmente rigida e poco snella.

Nella strategia è quindi previsto il rifacimento completo dell'odierno sito, il quale diventa la nuova interfaccia per poter accedere allo sportello virtuale.

5.3. MAPPE GEOREFERENZiate

La Città di Mendrisio è nota per la propensione allo sviluppo energetico ed è volta alle innovazioni in tale ambito. Di fatto, per questo aspetto, è riconosciuta come una delle Città più innovative del Ticino. Collegandosi al tema della Smart City e della digitalizzazione, la Città di Mendrisio ha già intrapreso un percorso legato all'energia, ovvero la creazione/individuazione e gestione di dati georeferenziati, tramite un portale energetico. La georeferenziazione dei dati è stata sottoposta ad analisi anche all'interno dello studio SMARTxME, definendola come un percorso strategico attuabile. Tale progetto ha uno sviluppo interno all'amministrazione, tramite l'integrazione dei dati, ed un'applicazione esterna, ovvero creando un portale per la loro pubblicazione e trasmissione ai cittadini. Il progetto denominato GEOME ENERSYNC apporta quindi dei benefici all'amministrazione, alla qualità della vita e alla gestione dell'energia. Come già anticipato questo progetto è già in corso e la sua conclusione è prevista nel corso del prossimo anno.

5.4. GOVERNANCE DEL DATO

Parallelamente allo sviluppo del governo intelligente e delle diverse piattaforme di comunicazione, è di vitale importanza assicurare sicurezza agli utenti. Per attuare un sistema conforme alle normative in vigore, il servizio erogato deve rispettare le leggi qui sottoelencate:

- nLPD: nuova Legge federale sulla protezione dei dati (con entrata in vigore 1° settembre 2023);
- GDPR: Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati personali;
- LPD: Legge federale sulla protezione dei dati;
- LPDP: Legge cantonale (TI) sulla protezione dei dati personali.

Per l'occasione è stata incontrata un'azienda di Mendrisio, specializzata in data integration. Le soluzioni e l'esperienza specifica della stessa nel settore della governance del dato potrebbero aiutare la Città di Mendrisio ad identificare le interfacce e a centralizzare lo scambio di dati.

5.5. ALTRI PROGETTI DIGITALI

Parallelamente a questi quattro progetti digitali, il consulente esterno ha consigliato di completare e rendere la strategia di digitalizzazione il più esaustiva possibile. Per questa ragione progetti di portata minoritaria rispetto ai progetti presentati nei precedenti capitoli dovrebbero essere intrapresi o, se sono in via d'esecuzione, è opportuno continuare il loro realizzo.

Tra le iniziative, alcune potrebbero essere sviluppate proprio come dei progetti secondari/minoritari. Tutti i progetti legati alla mobilità come i posteggi liberi, il servizio di bike-sharing o le colonnine di ricarica auto andrebbero ad inserirsi in questa sezione.

Altri progetti come quelli legati alla creazione di una "Mendrisio Card o Mendrisio APP", il servizio multe, quello del noleggio di materiale oppure la prenotazione online delle sale riunioni sono ugualmente validi. Fra questi progetti vi sono pure delle iniziative mirate a digitalizzare alcuni processi interni all'amministrazione.

Tutti i progetti proposti in questa sezione dovrebbero inoltre aderire a delle linee guida univoche. Queste andrebbero categorizzate come Corporate Digitale, che attualmente risulta assente, e di fatto andrebbe realizzata dalla Città di Mendrisio per la Città di Mendrisio. La Corporate Digitale è uno strumento come già detto univoco, che andrebbe ad omogenizzare e rendere standard delle procedure, uniformando l'interfacciamento che la Città di Mendrisio avrebbe con gli utenti esterni. Dunque, grazie alla realizzazione di una Corporate Digitale, il messaggio comunicato andrebbe a essere maggiormente credibile, suscitando un senso di unione tra i diversi organi cittadini.

6. PREVENTIVO

6.1. ANALISI DELLA SPESA

Il piano finanziario è presentato con una tabella esaustiva contenente il budget necessario all'implementazione della strategia digitale di Mendrisio. Essa distingue due categorie di spesa: il costo di progetto e il costo del personale necessario allo sviluppo del progetto. I costi di progetto comprendono i costi iniziali per l'acquisto dei vari applicativi e la loro parametrizzazione come pure i costi ricorrenti dovuti a manutenzione, costi di licenza e piccole modifiche.

Le stime sono state effettuate partendo dalle offerte richieste ai possibili partner di progetto e completate nelle parti mancanti dai consulenti in base ai valori di mercato, in modo tale di disporre di un budget completo ed esaustivo. Il budget è un preventivo soggetto alle variazioni di mercato.

Il consulente ha dettagliato tre possibili investimenti per l'implementazione della strategia di digitalizzazione della Città: scenario base (oggetto del presente messaggio), scenario minimo e scenario trasformazione.

Il budget del piano finanziario della strategia digitale di Mendrisio è distribuito sul periodo 2023-2028, e si basa sul piano di attuazione presentato nel capitolo successivo.

L'investimento complessivo assomma a CHF 2.48 mio ed è suddiviso nei quattro obiettivi prioritari suggeriti per implementare la strategia di digitalizzazione dell'amministrazione comunale. Il costo di progetto ammonta a CHF 1.33 mio, mentre il costo del personale necessario alla sua realizzazione assomma a CHF 1.15 mio.

Ritenuto di poter partire con il progetto nel corso del 2023, sarà possibile realizzare durante i primi 12 mesi una gran parte del sito internet. In parallelo potrebbe essere portato a termine anche il portale scuole e lo studio di consulenza riguardante i dati e il Governance del dato. Il progetto del sito internet andrebbe a concludersi nel 2024. Il costo riportato nel piano per la realizzazione del sito internet è basato sull'offerta ricevuta da una ditta ticinese, che potrebbe farsi carico anche della parte di design e Corporate Digitale.

Il progetto e-gov, pianificato a partire dal 2024, fungerà da base per la digitalizzazione negli anni successivi di ca. 40 processi. L'integrazione dei processi digitali nella piattaforma sarà scaglionata negli anni. È stato stimato un budget medio di CHF 15'000.00 a processo per l'integrazione o la realizzazione di un progetto digitale. La piattaforma e i processi integrati su di essa avranno un costo di mantenimento che andrà a crescere con l'aumento dei nuovi processi sviluppati. Il budget dei costi ricorrenti è calcolato in percentuale sui costi di realizzazione del progetto in base agli standard di mercato vigenti.

Nel 2025 è immaginabile estendere l'attuale soluzione di mappe georeferenziate e iniziare lo sviluppo di una soluzione per le statistiche.

Nei costi di progetto è pure illustrata la stima dei costi ricorrenti di manutenzione. Essi ammontano (per il periodo 2023/2028) a complessivi CHF 400'000.00. Considerato che il 2028 è l'anno di riferimento per il completamento della prima fase della digitalizzazione, il costo di manutenzione del progetto assomma a CHF 99'000.00.

Il Municipio suggerisce di lasciare nella spesa computabile dell'investimento anche i costi di manutenzione del progetto per i primi 5 anni.

Passando al tema risorse umane, sono state identificate tre figure necessarie alla messa in atto della strategia digitale. Un/a project manager / coordinatore-trice, con grado di occupazione del 50%, un/a web designer / analista e un/a communication manager con un'occupazione pari al 100%. I ruoli di web designer e analista rimarranno nell'organico dei/delle dipendenti a fine progetto, mentre il/la project manager cesserà le sue attività.

Naturalmente l'introduzione del/la communication manager dovrà essere coordinata con le attività di revisione del processo di comunicazione della Città. A tale proposito si richiama il preavviso del Municipio alla mozione "Città di Mendrisio, social network, siti ufficiali e comunicazione". Nelle Strategie Mendrisio 2035 vi è pure un obiettivo mirato ad una migliore comunicazione sulle attività e sui progetti promossi dalla Città. Inoltre, la comunicazione deve anche essere indirizzata a rendere maggiormente visibili i futuri canali digitali della Città per renderli attrattivi e prioritari.

Considerato che le figure del/la web designer e del/la communication manager devono essere considerate come un investimento di transizione ma che di fondo rappresentano una nuova spesa ricorrente per la Città, il Municipio suggerisce di attribuire tale costo direttamente al conto economico del Comune. Il costo annuale di queste nuove figure assomma a CHF 170'000.00, mentre la spesa complessiva prevista per la prima fase di progetto ammonta a CHF 850'000.00.

Per contro il costo del/la project manager, valutato in CHF 60'000.00 annui, rimarrà integrato nella spesa computabile per l'investimento iniziale (costo totale CHF 300'000.00). Nel preventivo 2023 vi è oggi una piccola riserva nelle spese per il personale dedicato al Centro elaborazione dati, la quale permette di finanziare l'assunzione nell'ultimo trimestre 2023 delle figure appena elencate.

Le risorse citate sono necessarie per l'avvio del processo di digitalizzazione, le stesse devono essere assunte già nella prima fase di implementazione della strategia.

Infine, il progetto necessita anche di un possibile adeguamento dell'infrastruttura hardware per rispondere alle esigenze dettate dalla digitalizzazione dell'amministrazione. Questo investimento non è previsto nella presente richiesta di credito ma sarà integrato nel consueto quadro necessario al costante aggiornamento e ammodernamento dell'infrastruttura informatica della Città.

Come illustrato in precedenza il progetto necessita di nuove figure professionali per la sua implementazione, come pure un aggiornamento di altre figure già presenti nell'organico della Città. Per quanto concerne le nuove figure professionali, occorre considerarle come un investimento di transizione il quale, in futuro, sarà contenuto dal parziale riorientamento di altre posizioni oggi in organico. Oggi è difficile stimare il grado di utilizzo del nuovo sportello virtuale, ma il suo uso e la sua diffusione snelliranno il lavoro odierno dell'amministrazione e quindi permetteranno di ridurre sul medio lungo termine l'esigenza di alcune figure professionali oggi attive nella nostra organizzazione (riduzione per effetto di fluttuazioni naturali). Pertanto il Municipio si fissa il seguente obiettivo: occorre almeno internalizzare il costo delle nuove figure professionali con la riduzione a medio lungo termine di quelle attuali. Tale obiettivo potrà essere misurato solo nel corso dei prossimi 5/8 anni grazie alla diffusione e l'uso dei servizi digitalizzati.

Con la digitalizzazione dei servizi ci sarà una riduzione di alcune spese di gestione (costi di stampa, carta, spedizione, ecc.). La riduzione di questi costi compenserà parzialmente i costi di manutenzione e finanziari legati alla digitalizzazione.

A titolo di confronto, oggi la Città spende ca. CHF 300'000.00 all'anno per le stampe e l'invio della corrispondenza prodotta dall'amministrazione comunale:

- CHF 205'000.00 spese postali
- CHF 30'000.00 carta (carta per stampati e carta polizze, buste)
- CHF 65'000.00 spese consumo leasing stampanti

Il Municipio ipotizza che alla fine della prima fase di digitalizzazione dell'amministrazione vi sia una riduzione delle sopraccitate spese fra il 15% ed il 30%. Questo comporta un risparmio massimo di CHF 90'000.00, il quale permette di compensare quasi totalmente il maggior costo di manutenzione del progetto (CHF 99'000.00 all'anno).

Come anticipato, il consulente ha pure elaborato altre due scenari. Lo scenario denominato "Minimo" non è stato preso in considerazione dal Municipio, perché prevede un numero troppo limitato di processi digitali (20 processi totali), questa riduzione potrebbe non rendere sufficientemente attrattiva l'offerta digitale. Il costo complessivo di tale scenario assomma a CHF 1.775 mio.

Infine, il consulente ha pure presentato uno scenario denominato "Trasformazione". In questa opzione è pure prevista la sostituzione dell'attuale programma gestionale della Città, acquistato nei primi anni 2000. Il Municipio non ha optato per spingere per questa soluzione, ma nel prossimo futuro non è esclusa una possibile sostituzione del sopraccitato programma. Esso dovrà infatti subire importanti lavori di manutenzione straordinaria con relativi nuovi investimenti a carico della Città. Lo scenario trasformazione prevede una spesa complessiva di CHF 3.18 mio. Se sarà necessario nei prossimi anni passare a quest'ultimo scenario, sarà compito del Municipio presentare un nuovo messaggio per adeguare la presente strategia. Ad ogni modo, le attività previste con il presente messaggio sono interamente complementari e integrabili in un ipotetico passaggio allo scenario "Trasformazione".

6.2. PIANO D'ATTUAZIONE

Il piano d'attuazione indica le tempistiche di realizzazione dei progetti identificati nella strategia digitale. La fase di sviluppo è stata pianificata su cinque anni effettivi di lavoro. Terminata la fase di realizzazione, i progetti dovranno essere mantenuti e aggiornati nel tempo. I principi di mantenimento, rinnovo e sostenibilità nel futuro, devono rappresentare gli elementi chiave, indirizzando e facendo da linea guida del progetto. Ogni progetto ha i suoi tempi di esecuzione che sono stati determinati su indicazione dei fornitori e aggiustati in funzione della disponibilità di risorse interne.

Con l'intento di marcare in modo forte l'inizio del progetto e dare un significativo messaggio alla popolazione, in primis è essenziale realizzare il nuovo portale internet e le linee guida necessarie per la Corporate Digitale.

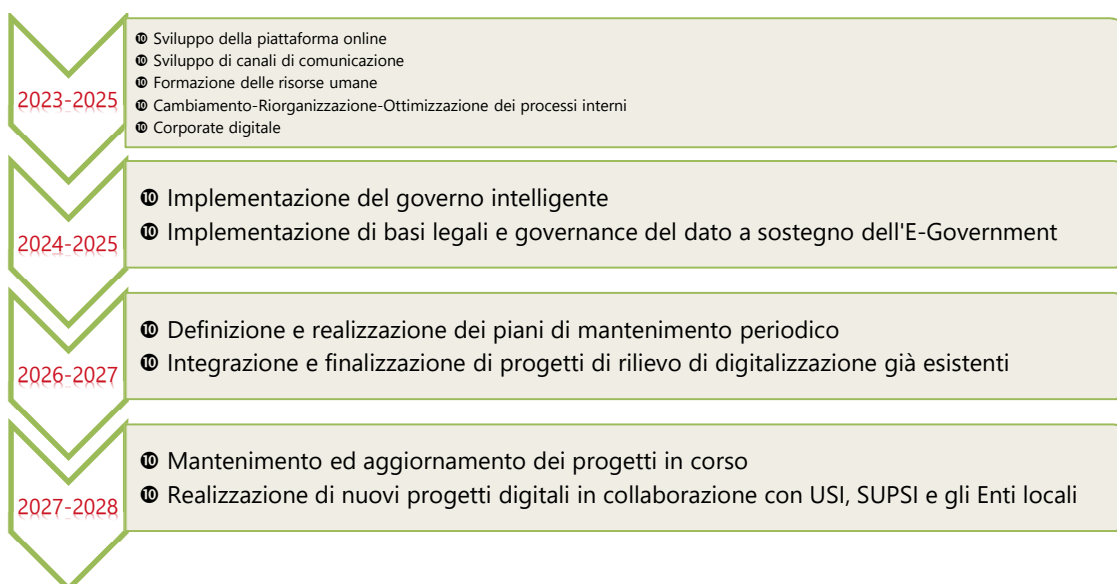
Il portale fungerà da vettore di comunicazione verso i cittadini e la popolazione. La Città di Mendrisio dovrà avere una presenza importante sulle tre principali piattaforme social (LinkedIn, Facebook, Instagram), e incrementare l'utilizzo della pagina YouTube. Inoltre, è anche opportuno istituire e pubblicare periodicamente una newsletter, con lo scopo di informare le cittadine e i cittadini sugli eventi, i nuovi progetti ed altre notizie di rilevanza. È opportuno accompagnare l'intero piano di attuazione della strategia digitale da una costante informazione e sensibilizzazione alle cittadine e ai cittadini. Nella fase iniziale di sviluppo devono quindi rientrare tutte le attività di cambiamento, riorganizzazione e ottimizzazione di processi e procedure interne e, non meno importante, la formazione delle risorse umane, che andrebbe eseguita parallelamente alla modifica e all'attuazione delle nuove piattaforme.

In una seconda fase si potrà procedere all'implementazione del progetto e-gov (governo intelligente) che andrebbe ad integrarsi all'interno della nuova piattaforma web della Città. Il progetto e-gov, avendo un impatto su numerosi processi, creerà il bisogno di formazione e aggiornamenti professionali delle risorse.

Importante sarà anche istituire una strategia di comunicazione verso le cittadine e i cittadini, le aziende e gli enti, per informarli della presenza dei nuovi servizi e accelerare il tasso di affiliazione e di utilizzo dei nuovi canali digitali. In parallelo alla realizzazione del governo intelligente, sarà importante aggiornare la regolamentazione sulla protezione e gestione dati per poterne garantire la sicurezza e la massima protezione all'utente. L'ambito della sicurezza e gestione dei dati imporrà un sicuro aggiornamento e ammodernamento di infrastrutture e soluzioni informatiche al fine di adattarsi alle nuove basi e norme legali.

Nella terza e penultima fase di tale progetto, si potranno avere le risorse a disposizione per completare l'implementazione dei processi digitali e pianificare gli aggiornamenti periodici, da eseguire in modo da fornire un servizio sempre innovativo ed al passo coi tempi. Il progetto delle mappe georeferenziate e della pubblicazione delle statistiche potrà avvenire in questa fase.

L'ultima fase prevede un assestamento operativo dei vari progetti e potrà dare spazio a nuove collaborazioni con gli enti sul territorio e i due poli universitari in modo da poter integrare o pianificare eventuali nuove necessità. Importante sarà organizzare il piano periodico di rinnovamento e aggiornamento delle interfacce e delle soluzioni realizzate, delle risorse e di ogni elemento che concerne la digitalizzazione per la sua perdurabilità nel tempo.



7. ONERI FINANZIARI

Come detto l'investimento complessivo previsto per l'implementazione della strategia Mendrisio digitale 2030 (Strategie Mendrisio 2035) assomma a complessivi CHF 2.48 mio.

Nel sopraccitato importo vi sono dei costi per l'assunzione di nuove figure professionali. Sull'arco del progetto, tali spese ammontano a complessivi CHF 850'000.00. Come anticipato nel precedente capitolo, tale spesa sarà attribuita direttamente al conto economico della Città. Pertanto la richiesta di credito per l'implementazione della strategia assomma a CHF 1'630'000.00. Il piano delle opere prioritarie prevede una spesa complessiva CHF 1.5 mio per la prima fase di questo importante progetto (priorità 2).

Il Municipio suggerisce di ammortizzare l'investimento previsto in 5 anni (periodo minimo previsto dall'art. 17 del Regolamento sulla gestione finanziaria e sulla contabilità dei comuni RG FCC).

Pertanto gli oneri finanziari annui generati dall'investimento proposto dal Municipio ammontano a CHF 338'200.00 ed è così composto:

- Ammortamento lineare (5 anni) CHF 326'000.00;
- Interessi sul capitale medio investito CHF 12'200.00 (tasso d'interesse di riferimento 1.5%).

Oltre ai costi finanziari sopraccitati, il progetto prevede i seguenti costi annui di gestione corrente:

- Costo personale per le nuove figure professionali CHF 170'000.00;
- Costi di manutenzione progetto CHF 99'000.00 (a conclusione di questa prima fase di progetto).

Come annunciato in precedenza il Municipio vuole internalizzare l'investimento di transizione legato alle nuove figure con un ripensamento (riduzione) delle attuali figure professionali nel medio lungo termine. L'Esecutivo auspica inoltre un contenimento delle spese di stampa e spedizione degli atti amministrativi. Tale orientamento di contenimento delle risorse è strettamente correlato alla diffusione della digitalizzazione dei servizi presso l'utenza.

8. CONCLUSIONE

L'investimento proposto con il presente messaggio è sicuramente rilevante, sia dal punto di vista finanziario ma anche da un punto di vista di ammodernamento del modo di lavoro della nostra amministrazione. Il progetto prevede l'avvio di un percorso per avere una Mendrisio digitale entro il 2030.

Tale obiettivo è pure previsto nell'aggiornamento delle Strategie Mendrisio 2035.

Nell'azione "Vicinanza alle persone", il piano degli indirizzi illustra un nuovo obiettivo per quanto concerne la prossimità dell'amministrazione: la prossimità digitale SMARTxME. Quest'ultimo mira, oltre alla prossimità fisica dell'amministrazione grazie al suo decentramento sul territorio, a sviluppare una nuova prossimità digitale grazie a:

- promuovere la digitalizzazione dei processi amministrativi;
- favorire la prossimità digitale per il cittadino, i lavoratori e le aziende.

L'obiettivo è pure tradotto in un progetto che caratterizza la presente legislatura: *"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"*.⁵

La strategia proposta permette alla Città di seguire i dettami suggeriti dalla Confederazione in merito al tema della digitalizzazione dell'amministrazione svizzera. Infatti, per consentire il passaggio all'amministrazione digitale, i futuri canali elettronici saranno resi talmente allettanti da diventare la prima scelta per la popolazione e l'economia: in linea di principio verranno offerte informazioni e servizi in modo elettronico e, laddove sarà possibile, anche in formato compatibile con i dispositivi mobili. L'accesso all'offerta elettronica di prestazioni verrà fornito costantemente, garantendo l'accessibilità e puntando sulla continuità dei processi elettronici, assicurando il diritto all'autodeterminazione informativa.

Il Municipio ritiene doveroso intraprendere questa via per una Mendrisio innovativa e competitiva, in grado di rispondere in modo attivo e propositivo agli indirizzi illustrati dalla Confederazione nella sua strategia e-government. Inoltre il progetto permette alla Città di rimanere al passo con la divulgazione dei servizi digitali e permette alle cittadine, ai cittadini e alle imprese di beneficiare dei servizi della Città 24 ore su 24 su tutto l'arco della settimana, in maniera sicura e senza discontinuità di servizio.

Con il presente messaggio, il Municipio ritiene di aver proposto una strategia per la Città mirata a promuovere la digitalizzazione, orientata verso un sistema basato sulla fiducia, la predisposizione dei servizi base per la comunicazione elettronica e la collaborazione a livello nazionale per la digitalizzazione. Insomma una Città di Mendrisio orientata al futuro con innovazione e competizione.

Fatte queste premesse confidiamo nell'approvazione di codesto On.do Consiglio.

Ci teniamo comunque a disposizione per ogni complemento d'informazione che potrà occorrere in sede di esame e discussione.

⁵ Città di Mendrisio, Strategie Mendrisio 2035

Nel mentre vi proponiamo, Signor Presidente, Signore e Signori Consiglieri, di

risolvere

- 1. Al Municipio è concesso un credito quadro di CHF 1'630'000.00 necessario all'implementazione della strategia digitale SMARTxME per il periodo 2023-2028.**
- 2. La spesa sarà registrata nel Conto degli investimenti - Voce n. 5200.003 "Implementazione strategia digitale SMARTxME".**
- 3. Il credito (indice dei costi 10.2021) potrà essere adeguato alle dimostrate variazioni dell'indice dei costi di costruzione.**
- 4. È data facoltà e competenza al Municipio di suddividere il credito quadro in singoli crediti di impegno.**
- 5. Il credito decade se non attivato entro il 31 dicembre 2027.**

Il Messaggio è demandato all'esame della Commissione della Gestione.

Con osservanza.

Per il Municipio

Samuele Cavadini
Economista aziendale SUP
Sindaco

Massimo Demenga
Lic. rer. pol.
Segretario