COMUNE DI BARI

11 Maggio 2016
Open Day sull'Agenda Digitale del Comune di Bari
Centro Polifunzionale Studenti (Palazzo ex Poste) dell'Università degli Studi Aldo Moro
Piazza Cesare Battisti, BARI

METTI IN AGENDA IL DIGITALE.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Resoconto

Lo scorso 11 Maggio 2016 si è tenuto presso l'Università degli studi di Bari 'Aldo Moro' (Centro Polifunzionale per studenti - ex Palazzo Poste) il primo Open Day sull'Agenda Digitale 2016-2018 del Comune di Bari, l'evento pubblico per costruire insieme ai cittadini il piano programmatico per il prossimo triennio per sfruttare al meglio il potenziale delle tecnologie digitali in favore dell'innovazione dei servizi e della crescita economica della città di Bari.
All'incontro, nel corso del quale sono stati presentati e discussi gli obiettivi e le linee d'azione dell'Agenda Digitale in fase di elaborazione, hanno partecipato circa 150 persone che hanno così contribuito ad attivare il percorso partecipativo fortemente voluto dall'amministrazione comunale. Questa è la prima esperienza di partecipazione finora mai realizzata su queste tematiche, caratterizzata tra le varie cose da un'inaspettata platea composta da cittadini di tutte le età, da imprese del settore ed esperti del mondo dell'innovazione tecnologica.
Durante la giornata, sono stati inoltre presentati i risultati del sondaggio online promosso dall'amministrazione ed organizzati tavoli di lavoro in cui i cittadini hanno avuto la possibilità di discutere liberamente sulle principali aree tematiche dell'innovazione tecnologica e proporre nuove idee progettuali. Le aree tematiche affrontate dai gruppi di lavoro sono state: "Cittadinanza digitale", "Servizi al cittadino ed e-Government", "Smart City ed Internet delle Cose" e "Open Data".
Tra le priorità emerse, vi sono temi rilevanti come la necessità di migliorare la comunicazione e la divulgazione verso i cittadini dei servizi attualmente presenti nell'amministrazione comunale, servizi spesso non conosciuti dalla cittadinanza ma allo stesso tempo richiesti. Emergono inoltre richieste più specifiche come l'omogeneità del sistema operativo relativo alle telecamere di videosorveglianza, l'univocità del sistema di accesso ai servizi online tramite un'unica piattaforma, l'efficienza energetica, l'estensione delle aree wi-fi pubbliche, l'implementazione degli open data e dei servizi online, a partire dal portale istituzionale del Comune, l'alfabetizzazione informatica e la rigenerazione dei pc obsoleti di proprietà dell'amministrazione da donare ai futuri cittadini digitali.
Al termine della giornata gli interessati hanno avuto la possibilità di iscriversi gratuitamente a corsi online Cisco Academy sulle tematiche delle smart city e dell'alfabetizzazione informatica (corsi messi a disposizione dall'Accademia del Levante). Gli iscritti sono stati più di 70 e, al termine del corso online e dopo aver superato un esame finale, riceveranno un certificato Cisco Academy.

Qui di seguito vengono presentati i report dettagliati per ciascun tavolo di lavoro.

1. **Tavolo di Lavoro 'Cittadinanza Digitale'**

Nel merito del tavolo sulla Cittadinanza Digitale, i punti principali che sono emersi dalla discussione sono:

- Creare un sistema in grado di mettere in relazione l'amministrazione comunale (anche attraverso i Municipi) con le diverse realtà che sono presenti sul territorio, dal singolo cittadino alle associazioni. Per un cittadino digitale ci deve essere la garanzia di essere identificati in maniera sicura sulla piattaforma del Comune e poter dialogare con la PA

mettendoci dal vivo;

- *Formazione*. Individuare dei target specifici, soprattutto quei cittadini rimasti esclusi dall'uso di internet, come pensionati, immigrati, donne o disoccupati, oltre alle persone che utilizzano normalmente il web ma ignorano alcuni aspetti fondamentali relativi alla sicurezza, alle potenzialità ed all'uso critico degli strumenti. L'alfabetizzazione deve essere un percorso costante e in continua evoluzione che il Comune di Bari deve intraprendere, anche prendendo spunto da realtà affermate e coinvolgendo anche studenti e genitori.
- *Formazione dell'istituzione*. Migliorare l'alfabetizzazione digitale anche per gli operatori degli uffici aperti al pubblico attraverso un programma di formazione e di aggiornamento in forma continuativa e al passo con i tempi.
- *Comunicazione*. Uno dei temi più importanti, attraverso cui emerge la necessità di migliorare la comunicazione tra pubblica amministrazione e cittadino e quindi divulgare al meglio la presenza dei servizi attualmente disponibili.
- *Non sottovalutare i nativi digitali*. La presenza di grandi carenze e superficialità nell'utilizzo di Internet e degli strumenti digitali rappresentano spesso un vero e proprio ostacolo ed una seria criticità nella conoscenza dei sistemi informatici e tecnologici. La formazione deve essere un punto fermo e di riferimento per tutte le età, cercando di coinvolgere i ragazzi, opportunamente formati e guidati, nell'educare eticamente i loro coetanei e gli altri cittadini.
- *Digitalizzare le imprese, anche nel lavoro*. Necessità di digitalizzare le imprese a nuove frontiere lavorative come il telelavoro. Molte imprese non sono a conoscenza delle opportunità del digitale (soprattutto in specifici settori) e vanno accompagnate a comprenderne utilità e vantaggi.
- *Educazione civica unita al digitale*. Mettere in atto interventi mirati all'educazione dell'utilizzo corretto dei moderni strumenti digitali messi a nostra disposizione come i Social Network.
- *Incentivi*. Necessità di individuare forme di incentivazione per l'utilizzo di servizi e sistemi digitali, da applicare a tutte le fasce di età. Ad esempio, gli studenti universitari che tengono un corso di alfabetizzazione potrebbero accedere a dei crediti formativi, oppure pagando le tasse online si riceve uno sconto, oppure utilizzando maggiormente i mezzi pubblici si riceve un bonus, ecc.
- *Paura della tecnologia*. Significativa percezione di timore nella fascia d'età più adulta nell'utilizzo della tecnologia. Come risoluzione occorre sottolineare come questa paura dovrebbe essere superata lavorando moltissimo "sulla comunicazione" dei vantaggi dell'utilizzo di sistemi digitali confrontandoli, con esempi concreti, sul piano quotidiano. In questo senso, emerge la necessità di un team di persone in grado di tradurre concetti molto complessi in un linguaggio semplice e comprensibile per tutti i cittadini. Molto importante anche l'aspetto del rapporto umano invitando l'amministrazione a non focalizzarsi solo su soluzioni online, ma creando momenti di aggregazione attraverso convegni e eventi nel territorio per mettere sempre più al centro i cittadini.

In sintesi, dal tavolo emergono due concetti chiave di cui non si può fare a meno:

- le aree tematiche proposte nell'Open Day sono una conseguenza e/o complementare dell'altra (vedi la Cittadinanza Digitale, sempre presente e richiamata)
- il digitale non è più un canale, o un mezzo, ma il mondo in cui viviamo.

2. **Tavolo di Lavoro 'Servizi al cittadino ed e-Government'**

Il tavolo formatosi in maniera spontanea ha visto la partecipazione di 15 persone di varie fasce di età rappresentative dei giovani, degli adulti e degli anziani. Hanno partecipato occupati nell'organizzazione pubblica, lavoratori autonomi e titolari di piccola impresa di servizi reali, pensionati, rappresentanti di associazioni a scopo sociale con particolare finalizzazione all'alfabetizzazione informatica.
La partecipazione è stata molto attiva da parte di ciascuno dei partecipanti, tra i quali si sono distinte, per gli argomenti portati alla discussione, alcune persone di maggiore età.
La discussione si è sviluppata attraverso molti esempi inerenti il tema dei servizi digitali per il

cittadino e quasi tutti gli interventi si sono focalizzati sui seguenti aspetti ritenuti fondamentali:

1) La facilità di accesso ai servizi da parte dei cittadini attraverso l'unificazione delle modalità operative delle piattaforme web, coadiuvata da help desk e interventi di alfabetizzazione sia on line sia in presenza.
2) La continuità della disponibilità dei servizi.

Tali aspetti fondamentali costituiscono la sintesi degli argomenti che qui si elencano in dettaglio e che sono stati proposti dai partecipanti:

- *Unità sistema*: Prevedere una piattaforma unica per raccogliere i dati e accedere ai servizi.
- *Continuità di funzionamento del servizio e dell'accesso:* Un servizio per essere efficiente deve funzionare sempre. Inoltre, si pone la problematica di validità dei dati nel tempo.
- *Piattaforma unica:* Attivare opportune convenzioni tra i gestori dei servizi per fornire un servizio unificato al cittadino in via telematica. Maggiore ricorso agli sportelli unici dei servizi.
- *Accessibilità, comunicazione, assistenza online e in presenza:* Argomento ricorrente durante il tavolo è stato quello dell'accessibilità ai servizi e a tutte le informazioni sia con assistenza online che attraverso il contatto diretto con gli uffici comunali. Ci deve essere comunicazione tra gli enti per facilitare l'interazione tra i servizi; la comunicazione pubblica dei servizi deve essere rafforzata affinché tutti siano informati sulla presenza di un nuovo servizio digitale.
- *Alfabetizzazione informatica:* Prevedere corsi e-learning per supportare il cittadino anche mediante video dimostrativi.
- *Umanizzazione della comunicazione:* maggiore ricorso allo sportello URP che ha già avviato processi di umanizzazione della comunicazione dei servizi pubblici in generale; il medesimo approccio va riservato all'offerta dei servizi digitali.
- *Totem informativi e di accesso ai dati* Installare totem informativi nelle sedi comunali per usufruire di tutte le informazioni sui servizi e per facilitare l'uso stesso dei servizi digitali e dei dati con modalità semplici, da parte delle persone sprovviste di propri mezzi informatici.
- *Partnership Pubblico-Privato - assistenza tecnica di aziende ICT o associazioni spontanee:* Prevedere la possibilità per i cittadini di avere dei voucher da utilizzare presso aziende di ICT o associazioni per ottenere assistenza e formazione sull'utilizzo dei servizi della pubblica amministrazione.

3. **Tavolo di Lavoro 'Smart City ed Internet delle Cose'**

Il tavolo di lavoro 'Smart City ed Internet delle Cose' è stato caratterizzato da una significativa partecipazione ed interazione dei cittadini (circa 40 persone di diverse fasce di età e differenti estrazioni professionali) che con numerose proposte, idee progettuali ed interessanti e costruttive discussioni, hanno animato il gruppo durante tutto lo svolgimento della sessione. Dopo aver inizialmente contestualizzato il tema e l'obiettivo del tavolo di lavoro, gli interventi dei partecipanti si sono focalizzati su aree prevalentemente in ambito di Trasporti e Viabilità, Gestione Parcheggi, Sicurezza, Risparmio Energetico, Turismo.

Trasporti e Viabilità

- Servizio comunale di Bike Sharing: Bici collegate ad un sistema centrale tramite Internet e GPS così da ridurre i furti, officina mobile (modello Barcellona)
- Illuministica a led che si illuminano sulla base dell'intensità del traffico; illuministica a led di posizione che si accendono al passaggio di pedoni/automobili
- Semafori intelligenti in grado di gestire le segnalazioni sulla base dei flussi di traffico
- Smart Bus: Bus intelligenti in grado di misurare, tramite appositi sensori, il flusso dei passeggeri, cosicché quando è pieno comunica il dato e si raddoppia la linea
- Sfruttare gli smartphone delle persone come sensori del territorio

Parcheggi

- Sensori idonei a rilevare i posti liberi nei parcheggi e rendere visibile su App la disponibilità

dei posti evidenziandoli in giallo per disabili, rosa per donne in gravidanza, bianchi per generici
- App per prenotazione parcheggi / situazione parcheggi liberi
- Parcheggi con sensori di prossimità o di peso per indicare posti liberi/occupati
- Dematerializzazione Pass ZTL, ZSR & Permessi disabili: fornire gli operatori di lettore targa così da individuare e segnalare immediatamente eventuali anomalie
- Parcheggi & Multe: Messaggi e notifiche in prossimità dello scadere del grattino e/o del credito residuo
- Migliorare Bari Digitale 2.0: aggiungere aree di sosta con geolocalizzazione, aggiungere pagamenti con Paypal

Sicurezza
- Marciapiedi con sensori per illuminare le strisce pedonali quando passano i pedoni
- collegamento internet veloce per vigili urbani, polizia
- Videosorveglianza con sistemi software predittivi, posizionati anche in funzione anti-discariche abusive nelle zone in cui è più richiesto l'intervento dei cittadini (zone pilota)
- Estensione app comunale BaRisolve al contesto di Area Vasta, aggiungendo la possibilità di segnalare fatti criminosi

Ambiente e Risparmio Energetico (auto, edifici)
- Sportello Green
- IoT applicato agli strumenti di gestione dell'energia per favorire la comunicazione tra i vari dispositivi di monitoraggio e controllo al fine di rendere il cittadino consapevole dei consumi sia a livello di abitazione ed edificio che a livello di distretto e di città
- Gestione dei rifiuti con sensori che comunicano quando i bidoni sono pieni e da svuotare e conseguente ottimizzazione dei percorsi dei camioncini AMIU. Meno traffico, meno inquinamento
- Utilizzo di droni per monitorare rifiuti ingombranti presenti in città. Alla presenza il drone segnala l'esatta posizione geolocalizzata in cui il rifiuto si trova, in modo che gli operatori possano provvedere tempestivamente al recupero ed allo smistamento

Turismo
- App prenotazione servizi turistici balneari
- Telecamere in grado di rilevare targhe auto per rilevare la provenienza e permanenza dei turisti

Durante il tavolo di lavoro sono stati inoltre raccolti anche suggerimenti non prettamente attinenti al tema della Smart City, ma che comunque meritano di essere presi in considerazione, tra cui:

Cittadinanza Digitale
- Educare i cittadini all'informazione ed alla formazione
- Importanza della comunicazione e della diffusione delle informazioni, manca il 'far sapere' gli strumenti che ci sono per la cittadinanza
- Città Connessa: Progetto editoriale a cura di uno staff di cittadini giornalisti che creino una forma di comunicazione sociale e istituzionale fra tv, radio, web e smartphone dei cittadini.
- App unica per l'accesso a diverse tipologie di servizio attraverso un unico punto di accesso
- App gestione servizi sociali a domicilio per assistiti
- Portale per le petizioni popolari

Open Data
- Non confondere il dato con l'informazione: il dato di per se non è informazione

4. **Tavolo di Lavoro 'Open Data'**

Il keynote della mattina relativo agli Open Data è stata l'occasione per sottolineare l'importanza e il valore dei dati aperti per il territorio. In particolare è stato sottolineato *l'impatto sociale ed economico* che possono avere gli Open Data rilasciati da una amministrazione comunale. Il Comune

infatti è la pubblica amministrazione più vicina ai cittadini e i dati possono diventare un elemento importante per contribuire a costruire un nuovo rapporto tra cittadini e amministratori. I dati infatti consentono di misurare cose, monitorare fenomeni, conoscere come opera una pubblica amministrazione. Rendere i dati disponibili come Open Data diventa quindi un modo non solo per rendere i cittadini consapevoli delle politiche che vengono effettuate dalla amministrazione ma anche per costruire e migliorare una nuova fiducia tra chi vive in un determinato territorio e chi quel territorio è stato chiamato ad amministrarlo. Per fare ciò diventa essenziale far crescere la cultura del dato e le competenze digitali tra i cittadini e tra reti di cittadini.
I dati hanno anche un interessante aspetto economico. Trasformare dati in servizi utili richiede infatti investimenti, competenze specialistiche, tecnologie adeguate. Il tavolo che si è occupato di Open Data ha sviluppato in prevalenza questo aspetto, a causa anche delle specifiche competenze tecniche del gruppo dei partecipanti.
L'aspetto che è stato approfondito è stato essenzialmente quello relativo a come gli Open Data possono diventare il *punto di partenza per generare servizi* orientati a rendere fruibile la città da parte di chi la città la usa. Non soltanto i residenti, ma anche (e soprattutto) i visitatori occasionali, chi si trova in città per lavoro, gli studenti, i pendolari, i turisti.
Punti di interesse, eventi, mobilità, parcheggi, attività produttive, dati ambientali ma anche tutti i dati che in una logica di smart city verranno acquisiti da sensori nei vari progetti messi in campo dal comune. Anche questi sono dati pagati con soldi pubblici e come tali andrebbero anche loro rilasciati come open data. Spesso si tratta di dati in tempo reale o in "near" real time, per cui diventa fondamentale la modalità tecnologica con cui i dati dovrebbero essere resi pubblici così come è stato già fatto per i dati sulla infomobilità del Comune di Bari.
Si è parlato quindi *dell'importanza della qualità dei dati*. Troppo spesso i dati che sono stati pubblicati nelle diverse iniziative open data di altri comuni sono dati di bassa qualità che sebbene servano a "fare numero" in realtà diventano inutilizzabili quando si tratta di generare informazioni e servizi utili al territorio. Che non dobbiamo dimenticare deve andare necessariamente oltre il singolo comune ma essere pensato in una logica di area metropolitana.