

M

O



La digitalizzazione a disposizione del servizio universale

V

**Progetti modello (MoVo)
2020-2024**



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

O

Indice

Pagina 5	EDITORIALE Cos'è un progetto modello?
Pagina 6	Risultati dei progetti modello «La digitalizzazione a disposizione del servizio universale»
Pagina 8	REPORTAGE Come il Comune di Isenthal vuole salvare il negozio di paese
Pagina 14	Sintesi dei progetti
Pagina 20	INTERVISTA Dunja Kovári e Reto S. Fuchs parlano delle opportunità della digitalizzazione per la periferia
Pagina 26	Fattori di successo per il vostro progetto

I PROGETTI MODELLO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO (MOVO) 2020-2024 SONO UN PROGRAMMA DI

Ufficio federale dello sviluppo territoriale ARE (responsabilità)
Segreteria di Stato dell'economia SECO
Ufficio federale delle abitazioni UFAB
Ufficio federale dell'agricoltura UFAG
Ufficio federale dell'ambiente UFAM
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP
Ufficio federale dello sport UFSPO
Ufficio federale delle strade USTRA

«Il progetto modello
ha innescato un
cambiamento culturale
che adesso dobbiamo
sfruttare per consolidare
le opportunità della
digitalizzazione nella
vita di tutti i giorni.»

Dunja Kovári, pianificatrice urbana e regionale,
in merito al progetto modello «Regione progressiva
di Zurzibiet»

LA BUTEGA DA MUNT



↑ Chantal Livi gestisce il negozietto nella frazione di Monte (Castel San Pietro, TI). È diventato uno dei luoghi di ritrovo più importanti per la popolazione.

Care lettrici, cari lettori,

l'inventore e imprenditore Thomas Alva Edison sosteneva che «il valore di un'idea sta nel metterla in pratica». E non lo diceva a sproposito. Edison ha infatti brevettato oltre 1000 invenzioni, fra cui la prima lampadina popolare e il primo sistema di voto elettrico per il Parlamento. All'epoca la sua officina era il più grande laboratorio di ricerca al mondo.

Ma cosa c'entra Thomas Alva Edison con i progetti modello di sviluppo sostenibile del territorio? Anche la Confederazione considera i progetti modello un grande laboratorio, un'officina di sviluppo del territorio che offre alle idee l'opportunità di essere messe in pratica. Il territorio è sempre più sotto pressione: Comuni e regioni si trovano ad affrontare nuove sfide per migliorare la qualità della vita e la loro competitività. Ciò richiede idee e persone che le mettano in pratica. E a questo punto interviene la Confederazione con i progetti modello: consentendo di testare e sviluppare idee sul campo affinché altri Comuni e regioni le prendano ad esempio e le mettano a loro volta in pratica.

Negli ultimi quattro anni la Confederazione ha promosso nel proprio «laboratorio» 31 progetti, raggruppati in cinque priorità tematiche. In questa rivista, vi presenteremo il tema chiave «La digitalizzazione a disposizione del servizio universale», mostrandovi come il quartiere Neuhegi di Winterthur promuove lo scambio tra popolazione, artigiani e città attraverso una piattaforma digitale e come la regione di Zurzibiet in Argovia vuole trasformare la periferia in un centro digitale. Vi racconteremo poi come Monte (una frazione di Castel San Pietro, in Ticino), avvalendosi di volontari e strumenti digitali, garantisce una buona assistenza alla popolazione anziana. Vi spiegheremo come i Comuni dell'Alto Vallese istituiscono un centro di supporto condiviso a livello regionale e come il Comune urano di Isenthal intende preservare il negozio di paese grazie a una formula ibrida.

Da tutti questi progetti sono scaturiti concetti e strategie intersettoriali che possono contribuire a uno sviluppo sostenibile del territorio in tutta la Svizzera e che forniscono anche a noi come Confederazione conoscenze preziose per il nostro lavoro.

Ringraziamo in conclusione tutte le persone che hanno contribuito al successo dei progetti nei Cantoni, nei Comuni, nelle regioni e in seno all'Amministrazione federale. Insieme diamo valore alle idee mettendole in pratica. —

Stephan Scheidegger, direttore supplente dell'Ufficio federale dello sviluppo territoriale ARE / **Eric Jakob**, membro di direzione della Segreteria di Stato dell'economia SECO / **Martin Tschirren**, direttore dell'Ufficio federale delle abitazioni UFAB / **Bernard Belk**, vicedirettore dell'Ufficio federale dell'agricoltura UFAG / **Katrin Schneeberger**, direttrice dell'Ufficio federale dell'ambiente UFAM / **Anne Lévy**, direttrice dell'Ufficio federale dell'ambiente UFSP / **Sandra Felix**, direttrice supplente dell'Ufficio federale dello sport UFSPO / **Erwin Wieland**, vicedirettore dell'Ufficio federale delle strade USTRA

Un servizio universale migliore per una buona qualità di vita

La digitalizzazione rappresenta un'opportunità, ma anche una sfida. Un'opportunità perché grazie alla digitalizzazione i Comuni strutturalmente deboli possono attuare delle misure che li rendano nuovamente attrattivi, e una sfida perché per riuscirci dobbiamo rivedere il nostro atteggiamento e creare un ambiente in cui sia possibile sviluppare soluzioni innovative per il servizio universale.

Dove si può far affidamento su un servizio universale attrattivo, dove si può andare a scuola, dal medico, in un negozio o alla posta direttamente in paese: si può affermare che in quel paese si vive bene. Se poi anche l'amministrazione è efficiente, il trasporto pubblico è ben sviluppato, si può usufruire di servizi di cure a domicilio, di custodia dei bambini e di una variegata offerta culturale, non c'è praticamente motivo di lasciare un luogo in cui si sta bene.

Ciò che sembrerebbe scontato diventa invece una sfida nelle aree rurali e nelle regioni e valli montane periferiche. L'esodo della popolazione più giovane verso i centri cittadini e il cambiamento economico strutturale non sono scevri di conseguenze: in alcune località discoste il servizio universale si riduce; in altre, che pur non si trovano in questa situazione, la scarsità di finanze pubbliche rende sempre più difficile mantenere i servizi necessari per una buona qualità di vita.

L'approccio giusto non è più che ogni località agisca in modo indipendente. Se si vuol aumentare l'efficienza e la qualità del servizio universale, assicurandosi che le regioni periferiche non rimangano indietro, è necessario procedere con un approccio integrale e coordinato. I Comuni devono interconnettersi e superare le sfide del ser-

vizio universale unendo le forze, con il sostegno di Confederazione e Cantoni. In questo senso, la trasformazione digitale apre opportunità inedite. Ed è proprio di questo che si occupa anche il tema prioritario di questi progetti modello, che esamina come poter sfruttare la digitalizzazione per il servizio universale, soprattutto nelle regioni periferiche. Quattro dei cinque progetti sono infatti localizzati in aree rurali, uno in città.

I promotori dei progetti hanno affrontato la questione della trasformazione digitale in maniera approfondita, discutendo le opportunità per il servizio universale. L'accento è stato posto sulle seguenti domande:

- Come riconoscono i Comuni le esigenze della propria regione in termini di servizio universale?
- Di quali attori e quali soluzioni c'è bisogno per soddisfare tali esigenze?
- Quali opportunità offrono la digitalizzazione e l'automazione per un servizio universale attrattivo?
- Come possono i Comuni riunire temi e fornire così un servizio universale più accessibile?

Invito a sperimentare

Per la riuscita della trasformazione è decisivo l'approccio mentale. Un ambiente aperto e la volontà politica di Comuni e regioni sono fondamentali per riconoscere le possibilità e realizzare il cambiamento. Un cambiamento verso un moderno servizio universale digitale che includa una vasta offerta interconnessa di beni e servizi e che copra vasti ambiti della società, dell'economia e dell'ambiente.

Lo spazio di sperimentazione che la Confederazione offre con i progetti modello fornisce importanti stimoli, nonché la possibilità di ideare, sperimentare e sbagliare. Gli errori non vengono ricambiati con disappunto, ma vengono considerati per quello che sono, ossia elementi indispensabili e da cui trarre insegnamento. Si smette di pensare a compartimenti stagni e si adottano approcci integrali. Riflettete su quali sinergie sono possibili tra i vari ambiti del servizio universale. Ad esempio, le offerte dell'assistenza sanitaria dovrebbero essere combinate con prestazioni sociali? Se sì, quale può essere il contributo della digitalizzazione? E alla fine, nello spazio dedicato alla sperimentazione, si capisce che le sfide del futuro richiedono una rete che comprende tanti soggetti: Confederazione e Cantoni, regioni e Comuni, economia e società civile.

Le diverse dimensioni della trasformazione digitale

Nonostante gli approcci molto diversi, l'aspetto centrale emerso è che la trasformazione digitale rappresenta un processo complesso e sfaccettato che interessa tutti gli ambiti della vita e che si articola su tre dimensioni: digitale, procedurale, integrale. Di seguito vengono spiegate più nel dettaglio.

La dimensione digitale si concentra sulle tecnologie per la digitalizzazione e sugli strumenti e ausili necessari a tale scopo. Le soluzioni digitali possono ad esempio svolgere una funzione di supporto nell'ottimizzazione dei processi dell'amministrazione. Sono però anche atte a rafforzare la coesione sociale, ad esempio sotto forma di piattaforme di quartiere. Nell'Alto Vallese il centro di supporto, in qualità di centro di competenza regionale, compara e testa prodotti per soluzioni tecnologiche nei Comuni rurali, come il pagamento senza contanti tramite Internet, gli sportelli comunali virtuali e la firma digitale. Nel quartiere Neuhegi, la città di Winterthur ha creato una piazza virtuale che promuove lo scambio e l'interconnessione tra abitanti del quartiere, artigiani e impiegati alle dipendenze della città.

La dimensione procedurale esplicita il nuovo approccio di comunicazione e collaborazione reciproche. L'intento non quello di dare ordini, bensì di incoraggiare, motivare e spronare. La popolazione, le istituzioni del servizio uni-

versale, la politica e l'amministrazione sono invitate a discutere desideri e necessità, assumendo così un ruolo attivo nel definire gli sviluppi della digitalizzazione del servizio universale. Nell'associazione Zurzibiet Regio, che comprende 25 Comuni membri, alla fine del 2023 è stato istituito il consiglio per la digitalizzazione «ZurzibietDigital», un'organizzazione basata sulla rete. I rappresentanti dell'associazione per la pianificazione regionale, del forum economico, dell'associazione dei segretari comunali, della camera di commercio, delle istituzioni culturali e cantonali e i privati digitalmente affini si informano su dove sono possibili nuove soluzioni grazie alla digitalizzazione. Nel Cantone di Uri, popolazione, fornitori di servizi di base e rappresentanti dei Comuni e del Cantone hanno partecipato a workshop e forum civici per discutere come sfruttare le soluzioni digitali per erogare all'intera regione servizi qualitativamente migliori.

Per riuscire a interconnettere sempre di più i compiti complessi connessi alla trasformazione digitale, servono approcci globali o, in altre parole, **una dimensione integrale**. Il progetto «Valli di montagna ticinesi» ne mostra una possibile applicazione. Per assicurare una buona qualità di vita alla popolazione anziana – con un servizio universale che ne soddisfi le esigenze e con molti contatti sociali – nella bottega del paesino di Monte è stato integrato un angolo bar che ora funge anche da punto di ritrovo. Inoltre, i volontari sono stati formati per offrire assistenza, mostrando alle persone anziane come riuscire a utilizzare abilmente gli strumenti digitali.

Indipendentemente da quale delle tre dimensioni – o una combinazione di queste – regioni e Comuni adotteranno in futuro per i loro progetti, esse potranno essere padroneggiate solo se tutti gli attori collaboreranno e tutti sapranno per quali misure e mansioni sono responsabili. I punti principali sono:

- **Concretizzare la strategia di digitalizzazione regionale insieme ai Comuni.**
- **Creare dei punti di contatto tra Cantoni e Comuni. Gli attori responsabili discutono regolarmente di come la digitalizzazione incida sul servizio universale nella regione.**
- **Fare in modo che amministrazioni e organi di consulenza regionale sviluppino conoscenze tecniche, affinché i Comuni possano far affidamento su una valida consulenza per la collaborazione con i fornitori di servizi di base. —**



↑ Bruno Imholz davanti al suo negozietto ad Isenthal (UR). È previsto che i clienti possano accedere tramite un codice quando Imholz non è presente.

IL NEGOZIO DEVE RESTARE

TESTO: Barbara Schmutz

Un negozietto di paese che apre senza personale, un'escape room per i turisti e una locanda per i nomadi digitali. Dalla sua posizione che domina il Lago di Uri, Isenthal vuole dare una risposta allo spopolamento. Il progetto modello ha prodotto alcune idee per preparare il paese al futuro digitale.

Il servizio universale a Isenthal è in pericolo. Non c'è più uno sportello bancario e anche l'ufficio postale ha chiuso. Prelevare contanti, spedire e ritirare pacchi c'è il negozio di paese.



↑ Il comune di Isenthal sopra il lago di Uri.

L'AutoPostale sale sempre più su, tra curve strette, un profondo dirupo e un guardrail che rispetto alla robustezza di quelli autostradali lascia molto a desiderare. Ai passeggeri vengono quasi le vertigini. All'improvviso le nuvole che incombono sul paesaggio si diradano, aprendo uno squarcio di luce che bacia le irte pareti rocciose e illumina di turchese il Lago di Uri in fondo alla valle.

Uno spettacolo a cui il conducente non fa quasi nemmeno caso. Con fare esperto sale a 771 metri di quota, fino ad arrivare al Comune di Isenthal. Nel centro del paese sorge la locanda «Gasthaus Tourist». Il cartello appeso alla porta comunica però che l'attività è cessata. I gestori sono andati in pensione a gennaio del 2022 e, nonostante l'affannosa ricerca, non sono mai riusciti a trovare una persona che subentrasse al loro posto. Dal paese non si è sollevato alcun coro di protesta.

Negli ultimi vent'anni se ne sono andati 70 abitanti e gli abitanti sono scesi da 540 a 470. «Isenthal è tra i dieci



↑ Il negozietto del villaggio è alle prese con un calo delle vendite.

Comuni più poveri della Svizzera», afferma Josef Schuler. Il 69enne ha insegnato qui per vent'anni, ha trascorso una legislatura nel Consiglio comunale come membro senza partito ed è socio della cooperativa «Genossenschaft Dorfladen Isenthal». L'appello di aggregazione dei Comuni della valle non è più un tabù per Schuler e ritorna sempre più nelle discussioni. Ma rinunciare a una parte dell'infrastruttura, alla scuola e al negozio di paese è fuori questione. «Andrebbero via ancora più persone!»

«C'è bisogno di innovazione»

Il servizio universale di Isenthal è a rischio. Non c'è più uno sportello bancario e anche la posta è stata chiusa. Per prelevare contanti, spedire e ritirare pacchi c'è il negozio di paese, ma anche questo non se la passa più tanto bene. Il gerente Bruno Imholz avverte chiaramente gli effetti dello spopolamento, a cui deve una perdita di fatturato di circa 100 000 franchi all'anno. Imholz e sua moglie, che





↑ Il «Gasthaus Tourist», ora chiuso, sarà riaperto.

spiega cosa abbiamo in mente, ossia un negozio servito solo per metà giornata, ad esempio la mattina». Nel pomeriggio rimarrebbe aperto, in una prima fase di prova, solo per la popolazione e poi anche per i turisti, che potrebbero accedere ad esempio tramite un codice. «Quando non sono impegnati a servire in negozio, Bruno Imholz e sua moglie Antonia potrebbero lavorare come custodi nella locanda «Tourist».

Schuler vuole riaprire i battenti della vecchia locanda, per dare ad aziende e nomadi digitali la possibilità di lavorarvi. Che i prezzi possano lievitare in conseguenza dell'arrivo di persone di città, con un potere d'acquisto generalmente maggiore, non è una cosa che preoccupa l'ex insegnante, «Non verranno in tanti, la locanda «Tourist» ha solo sei camere».

Imholz sarebbe disposto ad assumere il ruolo di custode e receptionist della locanda, organizzando le pulizie, gestendo le riserve e fungendo da referente per il co-working e il co-living. Ma l'idea di un negozio di paese



↑ La regione intorno a Isenthal è molto apprezzata dagli escursionisti.

ibrido non riesce a digerirla. Ha paura dei furti in assenza del personale.

Andrea Gisler, presidente della cooperativa «Genossenschaft Dorfladen Isenthal», proprietaria dei locali, è seduta su uno sgabello nel retro del negozio e guarda Imholz accigliata. «Ci sarà un sistema di videosorveglianza, Bruno». «Non c'è videosorveglianza che tenga se nessuno ha tempo di visionare le registrazioni», ribatte. Gisler abbassa la testa e aggrotta la fronte: «All'ultima riunione però i toni erano diversi.» – «No, finora non mi avete ascoltato».

Attingere dalle esperienze di altri comuni

Bruno Imholz, rivenditore al dettaglio e presidente del turismo, vorrebbe incrementare il giro d'affari del suo negozio puntando su un'altra strategia, trasformando i locali inutilizzati del seminterrato in un'escape room, o in una palestra, «in modo da dare un'alternativa ai turisti in caso di maltempo». E per le persone che vogliono fare spesa al

Se le persone avessero accesso al negozio tramite un codice o un'App fino a tarda sera, i pendolari farebbero acquisti in paese dopo il lavoro.



↑ Il negozio del villaggio funge anche da ufficio postale...

di fuori degli orari di apertura del negozio propone un distributore automatico. «Oh no! Bruno! Un distributore automatico è troppo complicato! E con l'escape room non riuscirei a generare abbastanza fatturato».

Per Gisler è chiaro: il negozio deve rimanere in paese, perché quello più vicino è nella valle, a 15 minuti d'auto. Nessuno vuole andare così lontano se manca qualcosa per pranzo o per cena. «Sono certa che il modello ibrido funzionerà», afferma. Se ci fosse la possibilità di accedere al negozio fino a tarda sera tramite un codice o un'app, i pendolari – di ritorno dal lavoro – farebbero la spesa in paese senza dover recarsi altrove. E i turisti non dovrebbero organizzarsi in base agli orari di apertura del negozio. Appoggiando la mano sulla spalla di Imhoz, dice: «Vedrai che troveremo un punto di incontro» e abbozza un sorriso beffardo.

Il comitato direttivo della cooperativa «Dorfladengenossenschaft» ha voluto implementare l'idea del negozio ibrido non limitandosi al proprio paese per poter così pre-



↑ ...e come piccolo caffè.

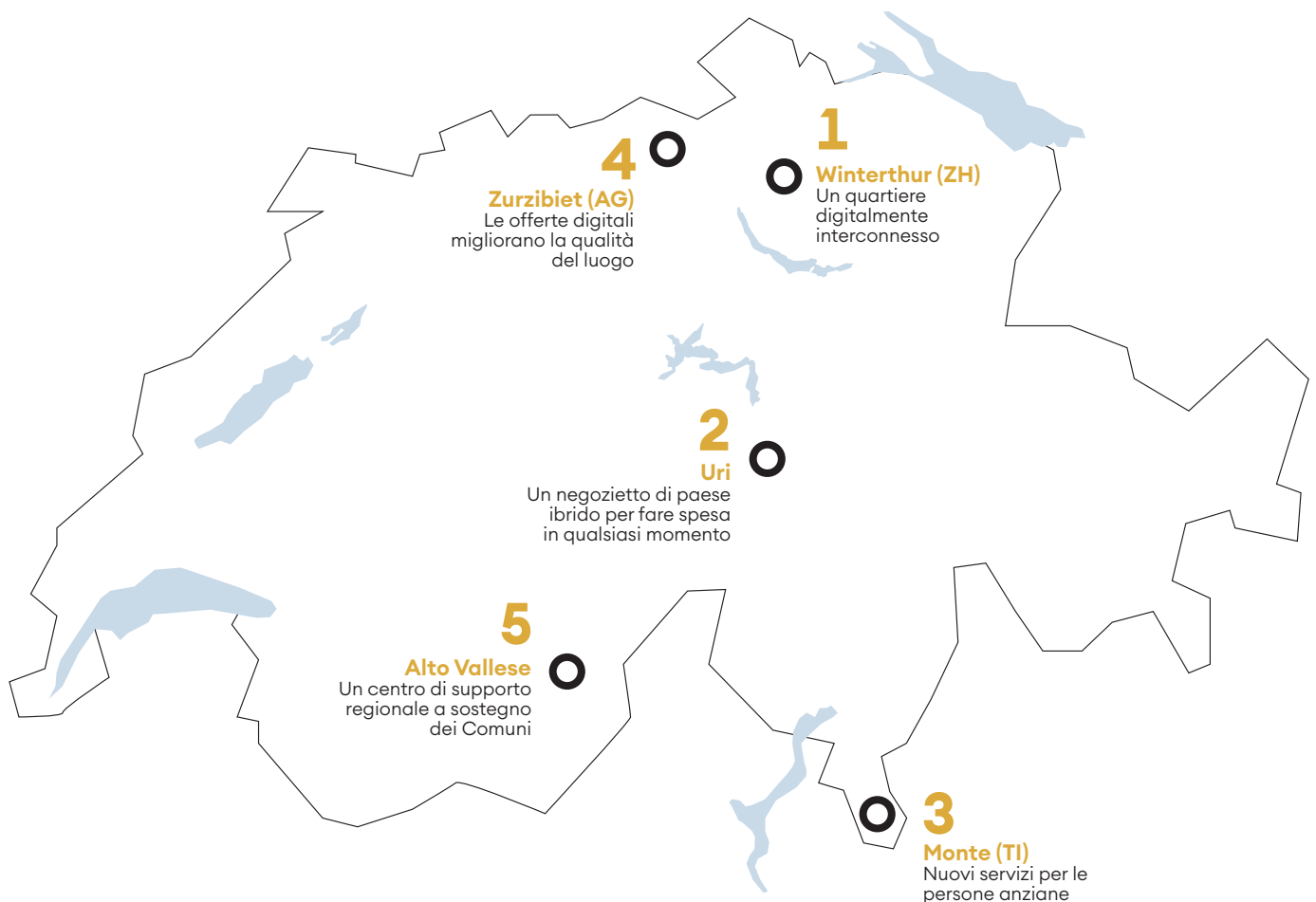
sentare una richiesta tesa a ottenere fondi dalla Nuova politica regionale (NPR). Insieme alle cooperative di paese di Spiringen e Unterschächen, il progetto locale si sarebbe dovuto estendere a livello regionale. «Un modello di innovazione che può essere trasferito a tutti i Comuni delle aree montane», dichiara Josef Schuler dall'Urirotstock. Eppure, quando i rappresentanti delle cooperative di tutti e tre i negozi si sono riuniti a Isenthal alla fine di agosto 2023, è emerso che non tutti condividono lo stesso obiettivo. Spiringen vuole portare avanti la digitalizzazione autonomamente, mentre Unterschächen, dove il negozio va bene, non ha urgenza di intervenire.

Isenthal sonderà il terreno nel Vallese e nel Giura, scrive Schuler in una e-mail. Rivolgendosi ai Comuni che hanno già un servizio universale digitale, si vuole capire che tipo di esperienza hanno avuto con il modello del negozio di paese ibrido.

Nel dossier di Schuler va ad aggiungersi una nuova informazione. «Mi sto annotando tutto», scrive. —

La modernità è nel presente

La digitalizzazione pervade tutti gli ambiti della vita, eppure alcuni luoghi la rifuggono perché mancano le risorse, perché le paure ostacolano le idee oppure perché le esigenze rimangono inascoltate. Sull'esempio di cinque regioni, il tema prioritario «La digitalizzazione a disposizione del servizio universale» mostra le opportunità offerte dalla trasformazione digitale.



1

Winterthur (ZH): un quartiere digitalmente interconnesso

Winterthur vuole trasformarsi in una «smart city», ossia una città capace di produrre cambiamenti anche attraverso le tecnologie digitali. Nel contesto di questa transizione e del progetto modello, ha sviluppato una piazza virtuale per il comprensorio di sviluppo urbano Neuhegi di Winterthur. Una piazza che ha dato modo a popolazione di quartiere, artigiani, associazioni e amministrazione cittadina di interconnettersi per promuovere il senso di comunità e un servizio universale attrattivo.

Sulla piattaforma della community – con bacheca, calendario degli eventi, forum di discussione e rubrica per gli artigiani – i privati possono ad esempio cercare posti auto liberi o una stanza aggiuntiva per il laboratorio o l'ufficio. Alcune persone offrono servizi di baby-sitting o di custodia di animali domestici, vendono oggetti usati o noleggiavano furgoncini e attrezzi. Le associazioni richiamano l'attenzione su gruppi di corsa e attività, gli artigiani sulle loro offerte e la città lancia sondaggi e votazioni online quando vuole coinvolgere la popolazione nei processi decisionali.

Chi crea una piattaforma che funge contemporaneamente da rete, piazza di paese e marketplace deve sapere a chi intende rivolgersi. Artigiani e operatori di sostegno, ossia persone e istituzioni chiave del quartiere, hanno interpellato gli abitanti per capire che cosa desiderano. I responsabili dell'amministrazione della città hanno formulato le loro richieste durante le interviste.

Per far sì che la piazza virtuale sia regolarmente frequentata, servono moderatori che curino la piattaforma e ne analizzino le attività. Le conoscenze acquisite mostreranno se il concetto della piazza virtuale si addice anche ad altri quartieri e zone della città e in che misura le modifiche potranno incrementare l'attrattiva della piattaforma.

CONTATTO

→ Bernadette Sütterlin, Institut für Nachhaltige Entwicklung (INE),
Università di Scienze Applicate Zurigo (ZHAW)
bernadette.suetterlin@zhaw.ch, 058 934 41 30

WEB

Responsabile:

↗ <https://www.zhaw.ch/de/engineering/institute-zentren/ine/>

Confederazione:

↗ www.tinyurl.com/smartcity-ZH

2

Uri: un negozietto di paese ibrido per fare spesa in qualsiasi momento

In alcune località urane discoste, banca e posta stanno chiudendo i battenti. In altre, a fronte del calo demografico, ci si chiede preoccupati per tempo ancora il negozio e la scuola di paese potranno resistere.

Con la moderazione dell'Ufficio del landamano del Cantone di Uri, gli abitanti di tutti i Comuni urani hanno partecipato a workshop e forum civici insieme ai fornitori di servizi di base per discutere in che modo la digitalizzazione può essere di aiuto per mantenere vive strutture come negozio di paese, scuola, ambulatorio del medico di famiglia e servizi di cure a domicilio, nonché per assicurare buoni collegamenti con i mezzi pubblici.

Il progetto pone l'accento sull'«interconnessione digitale» dei paesi al fine di riconoscere le aspettative della popolazione verso il sistema universale, così da poter sviluppare le relative offerte. Per la riuscita dell'interconnessione sono fondamentali le cooperazioni. Alle tavole rotonde si lavora a tre di questi modelli partecipativi: «Costruire nel sottosuolo», «Assistenza clienti digitale» e «Prestazioni sanitarie».

Inoltre, i paesi perseguono quattro idee di progetto nate durante le discussioni tra la popolazione e i fornitori di servizi di base. Due di queste riguardano il negozietto di paese ibrido – una combinazione tra servizio e self-service – e una partecipazione ibrida della popolazione ai progetti. La comunità urana può esprimere la propria opinione e apportare le proprie idee direttamente alle assemblee o tramite una piattaforma digitale. Entrambi i progetti descrivono un elemento essenziale del servizio universale di domani, che non sarà più solo digitale, bensì ibrido. In futuro, quindi, le discussioni e gli acquisti, oltre che online, proseguiranno anche in presenza.

CONTATTO

→ Markus Frösch, Ufficio del landamano del Cantone di Uri
markus.froesch@ur.ch, 041 875 20 29

→ Martin Fritsch, responsabile di progetto
martin.fritsch@consultdss.com, 079 669 32 62

WEB

Responsabile:

↗ www.ur.ch

Confederazione:

↗ www.tinyurl.com/comunita-interconnesse



↑ A Monte (TI), i volontari aiutano gli anziani a utilizzare le tecnologie moderne.



↑ A Monte i corrimano aiutano gli anziani a muoversi nelle viuzze a volte ripide del villaggio.

3 Monte (TI): nuovi servizi per le persone anziane

Nelle valli di Muggio e di Onsernone, le generazioni più giovani stanno abbandonando i centri cittadini, con conseguente impoverimento dell'offerta del servizio universale e allentamento del tessuto sociale per la popolazione più anziana, che è invece ben radicata nella regione.

L'obiettivo del progetto di Monte era, da un lato, intervenire – di concerto con la popolazione – sull'architettura del paese per migliorare la vita di tutti e, dall'altro, far sì che anche gli anziani potessero usufruire delle tecnologie digitali con facilità. I rappresentanti del settore sociale e sanitario hanno valutato insieme alle persone anziane quali servizi di base fossero necessari per consentire loro di rimanere il più a lungo possibile nelle proprie case, mantenendo i contatti sociali.

Adesso ci sono volontari che le aiutano nello scrivere e-mail o nel reperire informazioni in Internet, oppure che sono a disposizione quando una signora vuole sentire la figlia negli Stati Uniti su Skype. E se le persone anziane che vivono sole desiderano rendere più sicure le loro abitazioni, i volontari parlano con loro per capire dove installare dei sensori capaci di registrare un modello di movimento e alertare i familiari o i volontari in caso di anomalie.

Il cuore del paese è la bottega che, da quando ha anche un angolo bar, è diventata un centro in cui trattenersi per un caffè dopo la spesa. Gli interventi edilizi pensati per la popolazione anziana, come i corrimani lungo le scale o i sentieri ripidi, fanno sentire i residenti anziani più sicuri durante le loro passeggiate in paese. Nei corrimani sono state integrate anche delle piste da biglie per i bambini e, con gli anziani intenti a guardare, la conversazione fra vecchia e nuova generazione è facilitata.

L'esempio di Monte fa scuola: nel Cantone di Uri – a Isenthal e nella Val Silauna – sono stati avviati progetti analoghi. La Val Calanca, nel Cantone dei Grigioni, è interessata alle idee del Ticino.

CONTATTO

→ Dieter Schürch, Laboratorio di Ingegneria dello Sviluppo Schürch LISS
dieter.schuerch@myliss.ch, 091 945 01 12

WEB

Responsabile:

➤ www.myliss.ch

Confederazione:

➤ www.tinyurl.com/valli-ticinesi

4 Zurzibiet (AG): le offerte digitali migliorano la qualità del luogo

La regione di Zurzibiet, nel nord del Cantone di Argovia, è alle prese con uno sviluppo che stenta a decollare. Molti dei giovani trasferitisi per motivi di studio non rientrano più. I numeri delle nascite e degli allievi in età scolastica sono in calo e la regione registra un invecchiamento. Per porre un freno allo spopolamento e richiamare alcune delle persone andate via, occorre un servizio universale attrattivo e sovracomunale. Una grande opportunità è offerta dalla trasformazione digitale.

Nel definire le tappe per il progetto modello, gli attori regionali del mondo dell'economia, della scienza e dell'amministrazione si sono interrogati insieme ad esperti in merito alle piattaforme con le quali poter garantire alle regioni decentrate un servizio universale orientato al futuro. Hanno così deciso di istituire un consiglio per la digitalizzazione e alla fine del 2023 hanno dato vita a «Zurzibiet-Digital».

L'accento non è posto primariamente sulle soluzioni tecnologiche. Conta di più indurre le persone nella regione a sviluppare idee per qualcosa di nuovo, soprattutto per organizzazioni basate su reti. Come fare ad esempio a creare posti di lavoro altamente qualificati insieme a economia e PMI? Come dev'essere strutturata una piattaforma di mentoring digitale capace di interconnettere esponenti del mondo dell'imprenditoria, della scienza, della politica ed esperti esterni con studenti universitari, neodiplomati e persone appena entrate nel mondo del lavoro?

Il compito del consiglio per la digitalizzazione è di cogliere e valutare le esigenze della regione. Su tale base, il consiglio delinea le possibilità per la trasformazione digitale per poi sviluppare e implementare le misure con tutte le parti coinvolte.

CONTATTO

→ Michael Rothen, Gemeindeverband Zurzibiet Regio
michael.rothen@zurzibietregio.ch

WEB

Responsabile:

➤ www.zurzibietregio.ch

Confederazione:

➤ www.tinyurl.com/regione-progressiva

5 Alto Vallese: un centro di supporto regionale a sostegno dei Comuni

Con una rete in fibra ottica, l'Alto Vallese dispone di una buona infrastruttura per i servizi digitali. Tuttavia, finora la digitalizzazione è stata trattata come una tematica di importanza marginale. A ostacolarne l'attuazione non è stata solo la mancanza di risorse umane e finanziarie, ma anche l'insufficienza di competenze digitali, la scarsa messa a fuoco delle esigenze e la paura dei cambiamenti.

I quattro Comuni dell'Alto Vallese Bitsch, Täsch, Salgesch e Grächen stanno istituendo un centro di supporto regionale insieme al Cantone. L'obiettivo è far sì che i Comuni non gestiscano più la digitalizzazione delle loro mansioni amministrative in maniera autonoma, ma condividano anche conoscenze tecniche, sistemi e l'investimento nell'apprendimento delle novità.

Tramite questionari e colloqui personali, i responsabili di progetto insieme all'organizzazione «Myni Gmeind» hanno individuato sfide, esigenze e necessità d'intervento. Hanno identificato processi e soluzioni e valutato servizi per la popolazione, come ad esempio l'introduzione della diretta streaming per le assemblee comunali. Inoltre, hanno discusso di quali conoscenze e risorse ha bisogno il personale nelle amministrazioni comunali.

Tra il 2024 e il 2025, le amministrazioni dei quattro Comuni pilota testeranno i servizi del centro di supporto. Le loro esperienze illustreranno quanto spesso le cancellerie comunali ricorrono alle assemblee regionali online e ai pagamenti mobili e quali misure di sicurezza si rendono necessarie. I Comuni si aspettano di acquisire conoscenze anche rispetto a come devono essere gestiti gli sportelli comunali virtuali e le firme digitali e su come il centro debba essere strutturato a livello organizzativo affinché si consolidi nella regione.

CONTATTO

→ Kevin Fux, Regions- und Wirtschaftszentrum Oberwallis AG
(Verein Region Oberwallis), kevin.fux@rw-oberwallis.ch, 027 921 18 88

WEB

Responsabile:

➤ www.rw-oberwallis.ch

Confederazione:

➤ www.tinyurl.com/centro-di-supporto

Approfondimento → Come possono Cantoni, Regioni e Comuni utilizzare la digitalizzazione per il servizio universale? Il rapporto specialistico dell'agenzia sa_partners riassume in dettaglio i risultati di questa ambito tematico e approfondisce l'argomento.
➤ www.tinyurl.com/servizio-universale-digital



↑ I corrimano nel villaggio ticinese di Monte (TI) non aiutano solo gli anziani. Sono anche piste per le biglie per i bambini.



«Inaspetta-
tamente,
le soluzioni a
nuovi problemi
vengono spesso
svilupparate
in regioni
periferiche.»

Dunja Kovári, pianificatrice urbana e regionale



Una società di musica sta cercando con urgenza qualcuno che sappia suonare la tuba, mentre alla squadra di calcio manca un portiere per la prossima partita. Con una piattaforma digitale, la regione di Zurzibiet vuol far sì che i Comuni e le loro associazioni si sostengano a vicenda. Ma questa è solo una delle tante idee di Dunja Kovári e Reto S. Fuchs. I responsabili del progetto modello «Regione progressiva di Zurzibiet» intendono sfruttare la digitalizzazione per rendere la periferia un centro.

INTERVISTA: Pieter Poldervaart

Più che altro è nei centri che ci si aspetta di trovare persone con una certa affinità verso il digitale. Perché, allora, è stato proprio lo Zurzibiet in Argovia a concentrarsi sulla competenza digitale?

Dunja Kovári: Contro ogni aspettativa, le soluzioni a nuovi problemi vengono spesso sviluppate in zone periferiche. Prendiamo l'infrastruttura dei servizi: in Svizzera, sempre più uffici postali e negozi stanno scomparendo. Il dettagliante Volg si è specializzato nell'integrare agenzie postali nelle sue filiali, incrementando l'affluenza di clienti e di conseguenza la presenza delle sue filiali. L'effetto che ne deriva è positivo: in queste agenzie è possibile spedire un pacco fino alle ore 19.00 del sabato. Da me, in un quartiere della periferia di Zurigo, di sabato gli sportelli chiudono alle ore 12.00.

Questo è ottimo a livello di servizio. Ma la digitalizzazione è democratica e nel nostro Paese è disponibile ovunque. Perché nello Zurzibiet c'è bisogno di uno sforzo particolare?

Reto S. Fuchs: Pur trovandoci tra due grandi aree, quelle di Zurigo e Basilea, abbiamo comunque una posizione estremamente periferica. Lo Zurzibiet, ossia il distretto di Zurzach con i suoi 19 Comuni politici, pur trovandosi al confine con la Germania presenta un grado di accessibilità con i mezzi pubblici peggiore rispetto ai centri, il che incide sul modo di pensare della popolazione. Molte persone qui svolgono professioni altamente tecnicizzate, vivono in zone rurali e comunque non riescono a immaginarsi quali potrebbero effettivamente essere le possibilità in termini di digitalizzazione in periferia. Bisogna intervenire con urgenza per cambiare le cose.

A differenza delle città, nelle aree rurali la vita associativa si è preservata intatta. Il vostro progetto fa leva su questo aspetto?

Fuchs: Assolutamente, perché la digitalizzazione non è fine a sé stessa. L'obiettivo è combinare l'analogico con il digitale, a beneficio di tutti. A tal fine le strutture esistenti sono importanti anche per mostrare che cosa sarebbe possibile fare. Prendiamo ad esempio le società di musica, che nella regione vantano una vasta tradizione. Nelle loro

«Per dare slancio alla digitalizzazione è importante che gli stimoli giungano dalla pianificazione regionale o dalla Confederazione.»

Reto S. Fuchs, capo progetto

orchestre manca sempre uno strumento o un musicista. La nostra proposta consiste nello sviluppare una piattaforma digitale che dia modo alle associazioni di aiutarsi facilmente quando magari manca una tuba o un batterista.

Sono problemi che però si potrebbero risolvere anche con una telefonata.

Fuchs: È vero, ma o perché non si conosce il presidente dell'altra società di musica, o perché si ha remore a chiamarlo oppure perché si teme la concorrenza, alla fine è raro ricorrere al telefono. In questo caso la digitalizzazione semplificherebbe il processo. Lo stesso vale per il calcio. Nonostante ci sia sempre un incontro tra due club, spesso manca però un vero e proprio scambio. Una piattaforma potrebbe contribuire a far sì che le società si mettano a disposizione un portiere oppure organizzino una partita amichevole senza grossi sforzi.

Kovári: Per quanto riguarda la digitalizzazione, una differenza rispetto alle aree urbane è che nelle zone rurali si hanno a disposizione meno risorse per avviare un progetto. Il volontariato può sopperire a una parte di queste carenze. Perché, a differenza della città – generalmente più ricca ma anche più anonima – in campagna è più facile trovare persone capaci di identificarsi con un luogo e appassionarsi a un'idea...

Fuchs: ... O almeno è quel che supponiamo in base a come è andato il progetto finora. Noi dobbiamo solo fornire spunti, senza implementare ancora alcun progetto. È tuttavia un dato di fatto che, soprattutto nelle associazioni con un assetto piuttosto tradizionale, si tenda spesso a pensare in maniera analogica. La situazione è simile nella politica regionale, dove a decidere sono molti rappresentanti dell'agricoltura e della selvicoltura che hanno ancora avuto poco modo di confrontarsi con gli sviluppi nei centri. Per dare slancio alla digitalizzazione è quindi importante che gli stimoli giungano dalla pianificazione regionale o, come adesso, dalla Confederazione.

L'economia invece non ha bisogno di alcun ripasso in tema di digitalizzazione?

Fuchs: Le PMI adeguano già i loro processi interni alla digitalizzazione, non c'è bisogno della politica. Anche le ditte

individuali lavorano con un computer e hanno solitamente una presenza sul web. Un notevole potenziale del nostro progetto risiede nel creare più valore a livello regionale.

Come dovrebbe funzionare?

Kovári: Nello Zurzibiet esistono parecchi flagship, ossia aziende innovative e conosciute in tutta la Svizzera, che attualmente acquistano i loro componenti in ogni parte d'Europa. Ciò accade non solo per abbattere il più possibile i prezzi, ma spesso perché i flagship semplicemente non sanno che quei componenti sono venduti anche da un fornitore del paese limitrofo. Per questo proponiamo una piattaforma che dia più visibilità a tali PMI. Le catene di fornitura corte stanno assumendo infatti sempre più importanza. Far incontrare domanda e offerta in maniera digitale rafforzerebbe entrambe le parti e preserverebbe i posti di lavoro.

Quanto sono in ritardo politica e amministrazione relativamente al digitale?

Fuchs: Il Cantone di Argovia ha lanciato una strategia di digitalizzazione relativamente presto. Il problema è che ogni dipartimento ha iniziato autonomamente, di conseguenza i progetti di digitalizzazione sono molteplici. I Comuni, a loro volta, devono mettere in conto un'interfaccia diversa con il Cantone per praticamente qualsiasi ambito. Il fatto che tutto risulti poco coordinato scoraggia molti Comuni a implementare nuovi progetti digitali.

Kovári: È importante ripensare i processi a livello di Comune. Nel settore dell'edilizia, ad esempio, i processi digitali per le domande di costruzione potrebbero accelerare notevolmente i tempi.

Nelle amministrazioni comunali, la digitalizzazione non è ormai la regola?

Fuchs: Numerosi Comuni sono in una fase molto avanzata e la digitalizzazione dovrebbe in realtà ridurre il fabbisogno di personale. Di fatto però succede il contrario. Da un lato, la clientela diventa sempre più esigente e si aspetta una risposta alle proprie e-mail nel giro di qualche ora. Dall'altro aumentano gli oneri, perché la digitalizzazione è un campo vastissimo. In troppi casi, tuttavia, invece di



ripensare i processi attuali ci si limiterà semplicemente a svolgerli in maniera digitale. Un'amministrazione comunale deve innanzitutto acquisire tutte queste competenze. In linea generale, la digitalizzazione migliora un'amministrazione, ma non la rende più economica.

Un'importante tesi del progetto è che le centralità cambino. Che cosa significa concretamente?

Kovári: Nella testa di molte persone la qualità di un luogo si misura ancora in base a quanto è ben collegato con i mezzi pubblici. Ma in realtà il criterio della qualità territoriale sta ormai lasciando spazio alla qualità digitale. Serve dunque un collegamento Internet veloce – che nello Zurzibiet è disponibile – e dispositivi periferici moderni anche nei circondari che finora non erano così digitalizzati. Se ci

fosse un alto livello di consapevolezza delle possibili applicazioni, la regione sarebbe a un buon punto per quanto riguarda la digitalizzazione. Con la centralità digitale, anche uno Zurzibiet può competere con un centro urbano forte. Per gli sforzi nell'impiegare la digitalizzazione in modo intelligente abbiamo coniato il termine di «smart region». La digitalizzazione rappresenta comunque sempre e solo il mezzo, mai il fine.

Fuchs: Se si inizia a credere e a impegnarsi maggiormente in questa «smart region», va da sé che la digitalizzazione diventa un tema trasversale, che ci sarà utile in tutti gli ambiti della vita: dall'economia, passando per l'amministrazione, la formazione, la salute fino allo sviluppo territoriale. Affinché questo messaggio possa attecchire tra la popolazione e la politica, il progetto ha costituito un gruppo di

Dunja Kovári

ha studiato pianificazione urbana e regionale ed è fondatrice e proprietaria dell'agenzia di urbanistica e pianificazione sa-partners a Zurigo. Accompagna il progetto modello «Regione progressiva di Zurzibiet».

Reto S. Fuchs

ha frequentato la scuola alberghiera, dopodiché ha lavorato per un lungo periodo all'estero prima di costituire un'azienda di pianificazione e project management e prestare servizio per dodici anni a Bad Zurzach come consigliere comunale e sindaco. Ha diretto il progetto modello «Regione progressiva di Zurzibiet».

lavoro. Adesso ZurzibietRegio prevede, con la denominazione di «ZurzibietDigital», di istituire un consiglio per la digitalizzazione che deve ancora essere confermato dal comitato e dall'assemblea dei delegati. Una volta superato questo scoglio, lo Zurzibiet sarà la prima regione del Cantone di Argovia a disporre di un organo per la digitalizzazione che opera in modo strategico.

Suona un po' come un altro organo che tiene sedute e pubblica documenti.

Fuchs: Non vogliamo assolutamente una tigre di carta! Il consiglio per la digitalizzazione è un collettivo che svolge una funzione di radar: benché non abbia competenze, deve interconnettere, sondare le possibilità e identificare eventuali esigenze. Oltre al forum economico e alle unioni delle arti e dei mestieri, sono rappresentate anche la camera di commercio cantonale e gli istituti di ricerca.

Quali altre idee ha stimolato il progetto modello?

Kovári: Un esempio è il «CoSpace2Go», uno strumento che intende aiutare a sfruttare meglio le aree dismesse. La piattaforma dovrebbe svolgere un ruolo di intermediazione tra privati, associazioni, autorità o imprese per facilitare l'utilizzo di queste aree a breve o lungo termine, indipendentemente dal fatto che siano costruzioni grezze o soluzioni completamente ammobiliate. Ciò può essere di aiuto all'economia, ma può rispondere anche a esigenze di natura culturale o non commerciale. Un sondaggio ha evidenziato che c'è un gran bisogno di tale offerta, soprattutto per la popolazione giovane.

Fuchs: Infine vogliamo potenziare la carta clienti digitale ZurziCard, lanciata nello Zurzibiet già da tempo. La car-

ta può essere utilizzata presso rivenditori al dettaglio e artigiani regionali e la clientela viene ricompensata con dei buoni. Dalla digitalizzazione della carta finora fisica e dalla maggiore estensione geografica ci auspichiamo di incrementare il fatturato da 3 a 18 milioni di franchi e di passare da 1200 a 7000 carte emesse.

La pandemia ha dimostrato che anche la formazione può ampiamente beneficiare degli strumenti digitali.

Fuchs: Esatto e in questo contesto proponiamo un sistema di mentoring. Nella regione vivono molti brillanti professionisti affermati. I giovani, però, sono più attratti dalle città o dall'estero. Il nostro intento, sempre attraverso una piattaforma digitale, è quello di mettere in contatto mentore e studenti: questi ultimi possono usufruire di un certo numero di ore per consultarsi online ad esempio su questioni professionali o formative, su un'attività progettuale o la ricerca di impiego. In questo modo viene mantenuto il legame con la regione e forse potrebbero tornare anche alcuni profili altamente qualificati, a beneficio dell'economia regionale.

Kovári: Sulla nostra lista ci sono ancora tante altre idee. Idee nate non da ultimo anche grazie alla collaborazione di Avenir Suisse, del GDI e dell'università di Zurigo, nonché alle riflessioni preliminari rese possibili dal progetto modello. Per l'attuazione servono ora promotori innovativi. L'obiettivo deve essere quello di sviluppare ulteriormente le idee. Il progetto modello ha innescato un cambiamento culturale che adesso dobbiamo sfruttare per consolidare le opportunità della digitalizzazione nella vita di tutti i giorni. —

Fattori di successo per il vostro progetto

Digitalizzare per il servizio universale non significa fare tutto in modo diverso, ma significa ripensare ciò che già esiste. A tal fine servono attori nei Cantoni, nelle regioni, nei Comuni e tra la popolazione che non abbiano paura di sperimentare, che sappiano appassionare e abbiano il coraggio di commettere errori. I seguenti consigli aiutano a rendere più semplice il cambiamento.

Definire il focus

Il servizio universale è un campo molto vasto. In generale, con questo concetto intendiamo l'accesso ai servizi per la collettività, ad esempio a livello di sanità, settore sociale, mobilità, formazione, commercio al dettaglio, telecomunicazioni o servizi postali. Molto, troppo per un singolo progetto. Definite quindi sin dall'inizio e in un gruppo ristretto su quale aspetto volete concentrarvi nel vostro progetto. È impossibile riorganizzare l'intero servizio universale tutto in una volta.

CONSIGLIO

Prima di tutto individuate le esigenze della popolazione, ad esempio tramite un sondaggio. Dopodiché prendete una decisione. Valutate anche se ci sono degli ambiti che possono essere riuniti sotto un unico tema. E tenete sempre presente che la digitalizzazione apre molte possibilità. Ma non tutte sono sensate e necessarie. Spesso vale la regola del «meno è meglio».

Invitare al dialogo e alla partecipazione fattiva

Chi interviene con proposte, suggerimenti e un aiuto fattivo per definire una fase di transizione, intuisce il vantaggio dei cambiamenti molto prima di chi deve adeguarsi. Coinvolgete quindi tutti i soggetti interessati già durante l'elaborazione dei concetti e delle strategie, perché questo genera una visione condivisa. In particolare, sono chiamati a collaborare Cantoni, regioni e Comuni. Al giorno d'oggi non è più con-

cepibile che ognuno agisca autonomamente, sono richiesti approcci integrali. In altre parole, servono idee che portino a nuovi partenariati e persone capaci di mettere insieme attori diversi.

CONSIGLIO

Incoraggiate la collaborazione tra i gruppi di interesse con volontari e soggetti privati con un'affinità verso il digitale che non si sentono di appartenere ad alcun gruppo specifico. Contribuirete a superare l'attitudine a pensare a compartimenti stagni e promuoverete idee che offrono soluzioni innovative in tutti i settori. Invitate inoltre i fornitori di servizi di base – come medici di famiglia o fornitori di acqua ed energia – a prendere parte a workshop o forum di discussione pubblici insieme al personale amministrativo, alla classe politica e alla popolazione, così avrete modo di avviare un dialogo con tutte le persone partecipanti.

Spronare a sperimentare

La principale sfida della digitalizzazione sta nel creare un contesto che induca le persone a mettere in discussione lo status quo. Avviate laboratori regionali e sale di sperimentazione per discutere idee insolite e magari persino temerarie, per mettere alla prova approcci innovativi e testare soluzioni inedite. Per farlo non servono in primo luogo professionisti della tecnologia, ma è importante – se non addirittura fondamentale – che siano presenti persone di tutte le generazioni che riconoscano le opportunità che la digitalizzazione offre alla loro regione.

CONSIGLIO

Create un ambiente in cui una persona possa dire ciò che le passa per la

testa senza attirare sguardi di disapprovazione. Un ambiente che inviti alla sperimentazione e soprattutto che ammetta errori. Senza una cultura dell'errore positiva, innovare è praticamente impossibile.

Costituire un organo strategico

Il presupposto per un confronto approfondito con la trasformazione digitale è la volontà politica. Tuttavia, in molti Comuni la digitalizzazione rappresenta un tema minore, un'ulteriore questione che va ad aggiungersi agli altri impegni quotidiani. Dato che però spesso mancano sia una strategia sia le risorse umane e finanziarie, la sfida finisce per diventare troppo gravosa.

TIPP

Formate un organo che si occupi della trasformazione digitale a livello strategico. Ciò attribuisce maggior peso quando si tratta di ricevere un sostegno competente da parte dei servizi specializzati statali oppure fondi dal Cantone o dalla regione per investimenti e personale.

Definire le persone chiave

All'improvviso, dall'oggi al domani si sono schiuse possibilità che prima erano poco sfruttate: il telelavoro e le videoconferenze sono diventate la nuova normalità. La pandemia aveva accelerato la digitalizzazione. Lo si è visto anche nei progetti modello. Le idee riuscivano a essere attuate e testate più rapidamente.

Basti pensare alle assemblee comunali che nell'Alto Vallese si svolgono in diretta streaming.

CONSIGLIO

Per evitare che la maggiore accettazione verso la trasformazione digitale subisca di nuovo una battuta di arresto, servono operatori di sostegno, ossia figure chiave che insistano nel mantenere il tema all'ordine del giorno. Figure pronte e vigili in grado di riconoscere eventuali nuove esigenze.

Eliminare la paura della tecnologia

Alcune persone temono che con la digitalizzazione i servizi verranno spostati in uno spazio virtuale, con un conseguente impoverimento dei contatti interpersonali, oppure che i nuovi strumenti digitali stravolgeranno la loro quotidianità.

CONSIGLIO

Spiegate che le soluzioni tecnologiche sono solo un mezzo per raggiungere un fine. Non trasformano l'intero servizio universale e non cambiano nemmeno le esigenze della popolazione, ma si pongono a supporto e integrazione dei servizi già esistenti.

Prestare attenzione ai contatti personali

La digitalizzazione del servizio universale non avviene dall'oggi al domani. È un processo durante il quale nascono sempre più reti. I servizi di-

gitali vengono abbinati a quelli analogici. In tutto questo, al centro c'è l'individuo. Non a caso il motto che ad esempio caratterizza il progetto modello «Comunità interconnesse» nel Cantone di Uri è proprio «human first». Un progetto che concepisce il servizio universale di domani in forma ibrida.

CONSIGLIO

Utilizzate alcuni esempi per illustrare che cosa si intende per soluzione ibrida. A titolo esemplificativo, un negozio di paese ibrido assicura la presenza di personale soltanto la mattina, mentre il pomeriggio è accessibile tramite app. Il vantaggio delle strutture e forme ibride è che garantiscono il contatto personale, che continua a rimanere importante.

Puntare su «eroi locali»

Di privati affini al digitale e con buoni collegamenti nella regione ce ne sono in tutti i Comuni. Sono gli «eroi locali». Perché quando si tratta di diffondere la digitalizzazione tra la popolazione e portare avanti il cambiamento sono preziosissimi. Se l'infrastruttura è già stata creata, i Comuni hanno il compito di preparare digitalmente gli abitanti affinché siano anche in grado di utilizzare la nuova offerta, ad esempio mediante corsi sulla digitalizzazione o con il supporto di volontari formati che aiutino tutte quelle persone in difficoltà con le nuove tecnologie.

CONSIGLIO

Chiedete all'interno della vostra cerchia di conoscenti, tra le associazioni e il corpo docente se ci sono persone che hanno dimestichezza con il digitale e che vogliono dare il loro contributo alla comunità con idee, consigli o attività di volontariato.

Esponete degli annunci sulle piattaforme digitali del quartiere, nel negozio di paese, alla posta o in banca per la ricerca di volontari. Tenete presente che questi porteranno con sé le proprie idee. Organizzate dei colloqui per capire quanto le vostre aspettative convergano con quelle dei volontari.

Comunicare tramite esempi

Informate tutti i partecipanti (fornitori di servizi di base, popolazione, settore pubblico) circa i progetti di digitalizzazione sin dall'inizio dei relativi lavori. A tal fine si prestano bene anche le conferenze stampa. Illustrate il vantaggio delle soluzioni digitali. Prendete seriamente timori e critiche. Fornite regolarmente informazioni sullo stato e sull'avanzamento delle cose.

CONSIGLIO

Tramite giornali, radio, televisione, opuscoli e newsletter, spiegate in maniera comprensibile a tutti che cosa intendete esattamente con digitalizzazione. Fornite degli esempi: avete in programma una piattaforma per un quartiere o un'app per i trasporti pubblici? Volete collegare tra loro i fornitori di servizi di base o desiderate dar vita a un negozio di paese ibrido?

Riflettere sulla piattaforma online

Una piattaforma di quartiere digitale fornisce informazioni sulle offerte locali e comunica attività ed eventi. Mette in contatto persone con

interessi in comune appartenenti a gruppi sociali diversi. La piattaforma permette a chi è appena arrivato di farsi una visione generale sugli svariati servizi e di allacciare i primi contatti. Può inoltre essere utilizzata dall'amministrazione cittadina o comunale per coinvolgere la popolazione del quartiere nei processi decisionali, ad esempio tramite sondaggi o votazioni.

CONSIGLIO

Riflettete bene sul tipo di piattaforma digitale che volete creare. Una volta che si sarà consolidata, sarà difficile in seguito convincere l'utenza a passare a una nuova piattaforma, magari migliore. Affinché le piattaforme di quartiere mantengano la loro attrattiva, devono essere aggiornate con regolarità. Scegliete dei moderatori tra la cittadinanza che si occupino degli aggiornamenti.

Basarsi su ciò che esiste già

Le reti già presenti nei Comuni possono contribuire ad accelerare lo sviluppo del servizio universale. Tuttavia, le reti da sole non bastano. Servono anche infrastrutture, come edifici e locali, e attori impegnati. Nel progetto modello «Valli di montagna ticinesi», nella bottega di Monte è stato inserito un angolo bar, creando così un punto di ritrovo.

CONSIGLIO

Imponetevi qualche istante di riflessione. Quali sono le reti già presenti nel vostro Comune che voi potete migliorare o integrare con la digitalizzazione? Quali locali già esistenti potete convertire o ampliare con ulteriori offerte?



↑ La Zurzicard digitale può essere utilizzata per pagare i rivenditori regionali e i commercianti della regione dello Zurbiet (AG).

«L'obiettivo è
combinare l'analogico
con il digitale,
a beneficio di tutti.»

Reto S. Fuchs, capo progetto di
«Regione progressiva di Zurzibiet»

IMPRESSUM

Editore

Ufficio federale dello sviluppo territoriale ARE
Segreteria di Stato dell'economia SECO
Ufficio federale delle abitazioni UFAB
Ufficio federale dell'agricoltura UFAG
Ufficio federale dell'ambiente UFAM
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP
Ufficio federale dello sport UFSPÖ
Ufficio federale delle strade USTRA

Produzione

Ufficio federale dello sviluppo territoriale ARE

Redazione

Servizio stampa ARE

Autrici e autori di questa edizione

Pieter Poldervaart, Basilea; Barbara Schmutz, Zugo

Fotografie

© Pascal Mora, Zurigo

Concetto e design grafico

Susanne Krieg SGD, Basilea

Stampa

Länggass Druck AG, Berna

1

CHIARIRE LE ESIGENZE

che cosa si aspettano dalla digitalizzazione i fornitori di servizi di base, il settore pubblico e la popolazione? Interviste a esperti, workshop e forum per la cittadinanza servono a identificare desideri e necessità.

2

COMUNICARE PUBBLICAMENTE

mostrare il vantaggio e il valore aggiunto delle soluzioni digitali tramite opuscoli, newsletter e comunicati stampa serve a creare accettazione.

→ Cinque consigli in conclusione



3

CONSENTIRE DI SBAGLIARE

una cultura improntata alla sperimentazione favorisce idee insolite, soluzioni innovative e un pensiero integrale. Rende possibili i progetti pilota ed esorta anche a poter commettere degli errori.

4

PENSARE ALLE PERSONE

«La persona al centro» significa che l'individuo è il fulcro di tutte le riflessioni e soluzioni in materia di trasformazione digitale. Le forme e strutture ibride favoriscono tutto questo e garantiscono lo scambio personale.

5

PREPARARE GLI UTENTI

la popolazione, oltre ad aver bisogno di una buona infrastruttura digitale, deve anche saperla utilizzare. Un importante compito dei Comuni consiste pertanto nel promuovere le competenze digitali della cittadinanza.