

*Il presente documento è l'elaborato finale di quanto proposto, condiviso e sviluppato dai partecipanti ai tavoli di lavoro del Progetto SMILE, coordinati da Torino Wireless, e confluito nel MasterPlan consegnato alla Fondazione Torino Smart City il 28 giugno 2013.*

*Attualità, correttezza e completezza delle informazioni contenute, così come collegamenti e riferimenti all'interno del documento, sono espressione diretta dei soggetti coinvolti nel progetto.*

*Questo materiale è da ritenersi riservato e strettamente confidenziale. Non potrà essere diffuso né in toto né in parte. Il suo utilizzo dovrà essere limitato al contesto, all'ambito di lavoro e alle finalità per le quali è stato redatto.*

*Si ringraziano tutti i partecipanti per il prezioso contributo, l'entusiasmo e la collaborazione prestata durante i lavori del progetto.*

## 7 INCLUSION

---



SMART

MOBILITY

INCLUSION

LIFE & HEALTH

ENERGY

## **7.1 I1: Digitalizzazione, dematerializzazione e creazione di piattaforme collaborative**

L'azione I1 prevede lo sviluppo di strumenti tecnologici innovativi a supporto della digitalizzazione di processi e servizi, la dematerializzazione documentale e la creazione di piattaforme collaborative (per interazioni interne ad un ente o tra enti diversi – anche pubblico-privato – e/o coi cittadini), con il fine ultimo di migliorare l'efficienza della macchina amministrativa.

L'azione si articola nelle seguenti linee di indirizzo:

### **A) Analisi e modellazione dei processi**

Si evidenzia la valenza dell'analisi dei processi esistenti della PA, per valutare la loro efficienza attuale e le criticità, nonché della loro modellazione e simulazione orientate alla valutazione dei costi-benefici della digitalizzazione dei processi, alla scelta delle tecnologie più adatte, alla valutazione dell'impatto che l'innovazione tecnologica determinerebbe e al re-engineering a valle dell'automazione informatica. L'obiettivo generale è il complessivo miglioramento dell'efficienza della macchina amministrativa e del suo rapporto con cittadini e imprese, favorendo l'aggregazione e cooperazione tra enti diversi, l'inclusione delle PMI, la verifica della qualità ed efficienza dell'attività della PA e dei suoi funzionari, nonché l'effettiva partecipazione dei cittadini, singoli e in associazione.

### **B) Dematerializzazione documentale**

Una ingente quantità di documenti è conservata in vari archivi in formato cartaceo. Questo formato, oltre ad essere deperibile, è estremamente costoso da conservare e difficile da fruire. Dematerializzare tali documenti, seguendo le normative relative alla validità dei documenti digitalizzati, diventa un'opportunità per ridurre i costi di conservazione e per valorizzare tale patrimonio informativo, spesso di interesse culturale, storico e giuridico, quando possibile trasformandolo in Open Data (vedasi collegamento con Azione I3).

Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. n. 235/2010), entrato in vigore il 25/01 u.s., che completa il quadro normativo in materia di amministrazione digitale (oggetto di una prima disciplina organica con il D.P.R. n. 445/2000 - c.d. T.U. sulla documentazione amministrativa - poi sistematizzata in modo compiuto con il D.lgs. n. 82 /2005) riserva una intera sezione alle regole che devono governare il complesso processo di dematerializzazione dei documenti, riaffermandone la centralità e dando ulteriore stimolo alle iniziative delle Amministrazioni in materia.

La Regione Piemonte ha recentemente proposto delle linee guida per dirigere questo processo. Il CSI Piemonte ha sviluppato il sistema documentale DoQui come sistema integrato fra digitale e cartaceo.

Pertanto, accanto al concetto di dematerializzazione inteso come digitalizzazione di documenti cartacei, va considerato anche il tema della migrazione dai documenti originali cartacei ai documenti originali digitali.

Mentre la prima declinazione comporta principalmente vantaggi di ordine organizzativo, il secondo tema implica necessariamente un'innovazione tecnologica, riconducibile a tecnologie quali firma digitale, riconoscimento biometrico nonché a tecnologie di data protection in grado di garantire il processo dal punto di vista del cittadino. Si tratta, d'altra parte, anche di un'innovazione di tipo culturale delle risorse impiegate nella PA, per cui vanno previsti tempi e incentivi. A tal proposito, si richiama il collegamento con l'esigenza legata all'adeguamento normativo, in quanto per legge dal 1° Gennaio 2014 tutti i servizi della PA dovranno essere resi telematicamente.

### **C) Sviluppo di piattaforme ICT trasversali e innovative**

Si intende proporre lo sviluppo di strumenti tecnologici innovativi nell'esecuzione di workflow elettronici, quali l'identità federata, il trasporto elettronico efficiente e sicuro, e la semantica precisa ed aperta dei dati. Il tutto basato su standard ICT Europei al fine di allinearsi in fretta ai principali attori del settore, favorire la sp provincializzazione della PA e delle PMI piemontesi per partecipare sempre più attivamente ai processi decisionali e di innovazione Europei. In particolare, si dovrebbe considerare l'attività del progetto e-SENS (<http://www.esens.eu>) che è l'apripista per la futura Connecting Europe Facility (CEF, <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/connecting-europe-facility>)

Nel seguito si riportano alcuni esempi di ambiti di applicazione di quanto delineato, che sfruttano sinergicamente una o più delle linee di indirizzo sopra riportate.

### **1: AFFIDAMENTO ED ESECUZIONE DI CONTRATTI PUBBLICI**

L'obiettivo è quello di favorire un più ampio ricorso da parte della Città a **modelli organizzativi e strumenti contrattuali** maggiormente **innovativi** (segnatamente a strumenti IT) nello svolgimento delle procedure di scelta del contraente (e nel monitoraggio dell'esecuzione) al fine di rendere maggiormente efficiente l'attività contrattuale del Comune (come amministrazione aggiudicatrice), riducendo i costi, mediante la realizzazione di banche dati interoperabili (che consentano la semplificazione e il coordinamento dell'attività di approvvigionamento). Tale azione mira, in particolare, ad adeguare l'attività contrattuale pubblica ai singoli mercati di riferimento favorendo la ripresa economica e l'ingresso (inclusione) delle PMI, segnatamente di quelle più innovative, nel mercato degli appalti pubblici (ad esempio attraverso la strategica suddivisione delle gare in lotti territoriali e merceologici). Il ricorso a strumenti tecnologici dovrà in tale contesto consentire il conseguimento di informazioni e dati (open data) riferiti all'organizzazione e all'attività della Città "in rete" con altre amministrazioni pubbliche (agevolandone le relazioni con queste ultime e con gli stakeholder). L'obiettivo ultimo è di perseguire una razionalizzazione organizzativa interna che possa favorire l'assunzione da parte del Comune, in favore di altre amministrazioni territoriali, del ruolo di centrale di committenza in un sistema a rete con altre amministrazioni nazionali e locali.

### **2: MODELLAZIONE DEI PROCESSI DECISIONALI**

Le organizzazioni, soprattutto quando organizzate in rete, hanno la necessità di rendere i processi decisionali efficienti, efficaci collaborativi e trasparenti. Ciò è dovuto da un lato dalla competizione con altre realtà dello stesso settore ma anche da un'emergente consapevolezza del bisogno di contribuire alla qualità dell'ambiente (in senso lato) e della vita. La gestione efficace di tali processi è fondamentale sia per lavorare in qualità sia per consentire un controllo efficace dell'utilizzo delle risorse e dei costi correlati.

In un contesto distribuito, quale quello considerato, dove molti possono essere gli attori coinvolti, il successo dipende dall'instaurazione di relazioni di responsabilità fra le parti e dal loro rispetto. In questi casi la decisione si fonda sulla relazione contrattuale (implicita o esplicita) fra i soggetti coinvolti e quindi sugli impegni che essi stessi hanno preso gli uni verso gli altri. La **modellazione della responsabilità** dei differenti attori coinvolti e una **modellazione dei meccanismi di assegnamento e delega** delle responsabilità sono alla base della progettazione delle infrastrutture necessarie al supporto del tracciamento e della verifica della conformità delle attività da essi previste.

### **3: GESTIONE DI PROCEDURE AMMINISTRATIVE CON SUPPORTO DOCUMENTALE**

Tradizionalmente i sistemi informativi sono basati sul concetto di gestione dei dati. Tali sistemi, però hanno delle limitazioni nel caso si debbano gestire non solo dei dati ma anche degli eventi in successione. Una procedura amministrativa è appunto composta da eventi, e gli eventi sono azioni prodotte da attori che ricoprono ruoli dotati di poteri all'interno dell'iter, poteri il cui esercizio spesso prende la forma di un atto. Ogni evento specifica quale stato si raggiunge a partire da quello attuale e il nuovo stato prescrive quali sono i possibili successivi eventi dell'iter. Spesso ogni evento è associato ad un atto che prende la forma di un documento. In questi casi i documenti sono gli elementi di input/output della fase di passaggio di stato da un evento procedimentale all'altro, operato mediante una persona o organo nello svolgimento del suo ruolo.

Il ruolo di ogni documento all'interno del processo non è però solitamente specificato all'interno del documento, né, in caso di documenti in formato elettronico, si può ricostruire tale ruolo a partire dai metadati associati al documento nel sistema documentale. La ragione è che la procedura non è rappresentata in maniera esplicita e quindi i documenti o i metadati associati ad essi non possono parlarne. Tali informazioni attualmente vengono rappresentate solo implicitamente nei sistemi informativi tradizionali per gestire una procedura. Vengono a perdersi quindi sia la corrispondenza fra il documento e un particolare passo del processo amministrativo ad esso correlato, sia la relazione che esiste fra i documenti, relazione che dipende dalla struttura dialogica che si crea durante l'interazione fra i vari organi responsabili della procedura. Il significato di un documento dipende anche dallo strato dell'applicazione del sistema informativo il quale guida passo-passo tutti gli organi nella catena dei compiti fino al

risultato finale. Se non diversamente collegato il documento rischia di essere completo ma autoreferenziale ed isolato: occorre una stretta corrispondenza con uno strato del sistema informativo che modelli gli step di workflow. Per mantenere la corrispondenza e la relazione fra i vari documenti si deve, quindi, ricorrere a una rappresentazione esplicita della procedura amministrativa.

I moderni sistemi informativi basati su Business Process Management, quali DoQui Flux o Nova Bonita, per citare solo i prodotti opensource, permettono di mantenere la corrispondenza fra la pratica amministrativa e la struttura del sistema informativo. Questo è possibile grazie al fatto che utilizzano una rappresentazione dichiarativa del processo implementato, almeno ad alto livello, interfacciandosi quando serve con sistemi tradizionali, ad esempio per mezzo di service oriented programming. In particolare, è possibile interfacciarsi con sistemi documentali opensource (es. DoQui, Alfresco) per mantenere i documenti relativi ad ogni pratica.

A tal proposito, si propone lo sviluppo di un **sistema di Business Process Management** con supporto documentale per la gestione del processo con monitoraggio, valutazione della qualità delle procedure e verifica della loro compliance rispetto alla normativa vigente.

Si sottolinea, inoltre, che i documenti non sono sufficienti per guidare gli uffici durante la procedura amministrativa se non si è supportati dalla conoscenza degli impiegati che gestiscono la pratica e che eventualmente caricano di documenti sul sistema informativo.

#### **4: DEMATERIALIZZAZIONE DOCUMENTALE DI FASCICOLI CARTACEI**

La digitalizzazione, la sistematizzazione e la classificazione tematica dei dati relativi ai fascicoli cartacei su cui si basa l'attività della Pubblica Amministrazione rappresenterebbe un'importante risorsa di dati e informazioni sullo stato delle procedure e per l'assunzione di decisioni da parte degli attori pubblici in tali ambiti, senza trascurare le potenzialità che si aprirebbero di trasformarli, ove possibile, in Open Data (vedasi sinergia con azione I3). L'impatto di questo tipo di azione inciderebbe anche su una migliore allocazione delle risorse e aprirebbe a opportunità di razionalizzazione delle spese legate agli edifici utilizzati dal Comune per contenere tale documentazione.

Si evidenzia come l'attività possa essere gestita da persone in misura alternativa di detenzione, soggetti a rischio di esclusione, rappresentando, oltre che una modalità di contenimento costi per la PA, un'opportunità di accrescimento delle competenze informatiche e di stimolo a processi di inserimento sociale e reinserimento lavorativo tramite creazione di professionalità.

Si evidenzia che la stessa operazione può essere realizzata su diversi tipi di dati cartacei, quali piani edilizi, su cui c'è una diretta e completa competenza della Città, oppure sui fascicoli giudiziari, per cui, invece, si richiederebbe il coinvolgimento della Procura e del Tribunale di Torino. Si cita quest'ultima applicazione a titolo di esempio in quanto la normativa vigente (Legge 24/04/1941 n.392. Legge 15/03/1997 n.59. D.P.R. 4/5/1998 n.187) assegna al Comune una serie di competenze in merito agli uffici giudiziari, tra cui la conservazione e la fruizione al pubblico di documentazione relativa ai fascicoli di tribunale. Entro tale competenza, il Comune impegna notevoli risorse economiche per mettere a disposizione dagli uffici giudiziari i locali per la conservazione e la fruizione al pubblico di documentazione relativa ai fascicoli di tribunale. Si tratta di materiale di elevato interesse culturale, storico e giuridico che, sino a che rimane su supporto cartaceo, risulta di facile deperibilità e produce costi di stoccaggio non indifferenti. La digitalizzazione e la libera fruizione di questo materiale consente sia di risparmiare spazi e risorse per la conservazione del materiale sia di rendere accessibile ai cittadini materiale di grande interesse documentale. L'azione raggiungerebbe il duplice obiettivo di garantire la conservazione e una maggiore accessibilità dei documenti migliorando l'accesso alla giustizia.

#### **5: FACILITAZIONE DEL CITTADINO NELL'ACCESSO AI PROCEDIMENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

Questa azione propone la **creazione di una piattaforma collaborativa** che consenta di mettere in comunicazione gli enti coinvolti in processi proceduralmente complessi e garantisca al cittadino/impresa la possibilità di verificare costantemente lo stato di avanzamento delle pratiche che lo/la riguardano. Va evidenziato che la piattaforma collaborativa deve prevedere la creazione di poli di responsabilità che, a seconda dei temi in

oggetto, permettano ai diversi settori della PA di comunicare/collaborare e di rendere trasparente tale dialogo al cittadino.

Intervenire attraverso strumenti tecnologici sulla collaborazione tra enti e sulla semplificazione procedurale per il cittadino/impresa risponde sia all'esigenza degli utenti di ricevere una risposta celere ed efficiente ai bisogni, sia all'opportunità per la pubblica amministrazione di distogliere risorse umane e finanziarie da attività non centrali per il funzionamento dell'ente e di poterle indirizzare in modo più proficuo.

In relazione alle attività della PA si possono individuare diversi ambiti di dimostrazione della validità di tale azione, fra cui i procedimenti che abbiano ad oggetto l'accesso e l'esercizio di attività produttive e di prestazioni e quelli correlati ai servizi anagrafici oppure i problemi di accesso alla giustizia. Peraltro, se nel primo caso i poli di responsabilità potrebbero essere lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e i Servizi Civici del Comune di Torino, nel secondo caso, seppure gli attori istituzionali competenti ad apportare miglioramenti facciano prevalentemente capo ai Ministeri della Giustizia e degli Interni, il Corpo di Polizia Municipale esercita un importante ruolo di raccordo tra il cittadino e gli organi giudiziari.

Con riferimento a quest'ultimo caso, si potrebbe prendere in considerazione l'intricato percorso che il cittadino deve intraprendere quando presenta una **denuncia contro ignoti**. Quasi sempre tale denuncia rappresenta per il cittadino un passaggio obbligato non tanto finalizzato ad ottenere una condanna dell'autore del reato quanto a poter ottenere un risarcimento assicurativo (si pensi **ai furti d'auto**). Questo caso è rilevante perché da una parte ci sono basse possibilità di assicurare alla giustizia l'autore del reato (ed è quindi un carico quasi inutile per tutti gli attori coinvolti) ma è una procedura indispensabile affinché il cittadino ottenga il risarcimento del danno subito.

In questi casi il cittadino deve presentare denuncia ad una delle diverse forze di polizia (Carabinieri, Polizia di Stato, GdF e Polizia Municipale), la quale trasmetterà il fascicolo alla Procura, che lo elaborerà attraverso il passaggio in diversi uffici (per la registrazione/la predisposizione dell'atto di richiesta di archiviazione/ la firma della richiesta da parte del Pubblico Ministero con l'emissione del "certificato di chiusura inchiesta").

Il primo aspetto patologico di questo processo riguarda l'assoluta disomogeneità delle modalità operative adottate dai diversi corpi di polizia. Il secondo riguarda l'assenza di qualsiasi forma di coordinamento con l'autorità giudiziaria. La terza coinvolge l'organizzazione interna della Procura.

Le notizie di reato a carico di ignoti rappresentano per la Procura di Torino un carico di circa 120.000 fascicoli all'anno, che, nonostante le poche prospettive relative al destino processuale, si rende indispensabile per rispondere a un'esigenza del cittadino di natura extragiudiziaria (il pagamento dell'assicurazione).

In questi casi, essendo l'autore di reato ignoto e impossibile da identificare, le indagini sono irrealizzabili e le denunce vengono archiviate. L'inefficienza dei passaggi compiuti dal fascicolo tra diversi organi e uffici interni fa sì che attualmente dalla denuncia del cittadino al provvedimento giudiziario di cui egli ha bisogno trascorrono mediamente due anni per un'attività di tipo automatico che, mettendo in comunicazione i diversi organi coinvolti (polizia/procura/tribunale) richiederebbe circa 20 minuti di lavoro.

Per tale dimostratore, che potrebbe prendere spunto da quanto già rilevato da un nucleo di ricerche condotte sulle procedure organizzative delle organizzazioni giudiziarie torinesi, ed in particolare delle procure<sup>43</sup>, si suggerisce una sperimentazione iniziale per le denunce presentate alla Polizia Municipale, mettendo quindi in rete la Polizia Municipale e la Procura.

Un secondo ambito di dimostrazione è quello del mondo della scuola. E' in fase di avvio da parte della Città una iniziativa di borsellino elettronico prepagato: ogni giorno si registreranno assenze e presenze in mensa quindi si pagherà il consumo effettivo del pasto con una tariffa differenziata in base al reddito. Gli importi verranno scalati dal borsellino elettronico, dove ogni famiglia vedrà nel dettaglio la situazione dei consumi. Servizi ai cittadini di questa tipologia potrebbero essere replicati anche ad altri contesti.

---

<sup>43</sup> Università di Torino, Dipartimento di Giurisprudenza, progetto Prin 2001 L'amministrazione della giustizia nel 2000 e vari progetti locali

### 7.1.1 Tecnologie coinvolte

1. Uso ed estensione delle piattaforme tecnologiche europee quali quelle di identità digitale (STORK e STORK-2.0), sanità elettronica (EPSOS), e-procurement (PEPPOL), firma digitale (DSS e TSL). Particolare attenzione all'evoluzione del progetto e-SENS che tratterà la strada per la futura piattaforma di interoperabilità dei servizi elettronici europei.
2. Utilizzo di strumenti IT per la gestione delle procedure di scelta del contraente e della fase di esecuzione dei contratti, nonché per l'archiviazione e l'elaborazione dell'attività contrattuale delle stazioni appaltanti e degli operatori economici. Inclusione delle PMI nel mercato degli appalti pubblici attraverso strumenti che rendano maggiormente accessibile la partecipazione alle procedure di scelta del contraente. Elaborazione informatizzata dei dati e monitoraggio dell'attività contrattuale, attraverso strumenti tecnologici che favoriscano la partecipazione dei cittadini singoli e associati alla valutazione della qualità dei contratti (nella loro qualità di destinatari delle relative prestazioni).
3. Tecnologie per la tracciabilità dei documenti (ad es. con tag RFID) e la possibilità di trasferire informazioni da un'amministrazione ad un'altra tramite piattaforma o attraverso il trasporto dei dati direttamente sui supporti RFID.
4. Tecnologie per l'identificazione dell'utente per erogare in modo mirato un determinato servizio:
  - a. Documento di riconoscimento: basso livello di sicurezza e innovatività
  - b. PIN: basso livello di sicurezza e innovatività
  - c. Smart card: a contatto oppure no, medio livello di sicurezza e innovatività
  - d. Tecnologia biometrica, specificatamente impronta digitale: alto grado di sicurezza e innovatività

Le tecnologie coinvolte hanno tutte un elevato livello di maturità. La biometria è altrettanto consolidata, trovando applicazione sia nella PA (es. documenti di identità) sia nell'ambito forense. Anche il settore bancario sta cominciando ad adottarla.

5. Ri-uso con estensione di tecnologie e piattaforme già esistenti (es. Doqui per la gestione documentale) per renderle aperte, interoperabili a livello nazionale ed internazionale ed inclusive (PA, cittadini ed aziende). Le piattaforme esistenti sono valide ma spesso accessibili solo da alcuni soggetti (invece che da tutti i potenziali fruitori) e non sono allineate con l'evoluzione in corso a livello Europeo, col rischio di creare una "isola tecnologica" Torinese che – pur ben funzionante – avrà difficoltà ad interoperare con attori esterni. Si pensi ad esempio alla possibile integrazione con l'identità federata di Stork o i sistemi firma digitale e trasmissione documentale di PEPPOL.

### 7.1.2 Impatto sulle metriche di riferimento

In generale l'azione proposta ha impatti in termini di migliorata efficienza dei processi, digital inclusion e supporto alla creazione di reti/collaborazioni.

Si può riscontrare una riduzione dei costi relativa alla minor quantità di documenti cartacei gestiti (si pensi anche solo al costo degli archivi) ed alla minor necessità di assistenza per lo svolgimento delle pratiche.

Là dove le organizzazioni considerate sono quelle che si rivolgono al cittadino (es. uffici della PA), l'azione proposta ha un impatto sulla soddisfazione di quest'ultimo, che si vede coinvolto in un percorso nel quale le responsabilità relative ai diversi passi sono chiare (trasparenza), sulle metriche di performance dei soggetti professionali e degli uffici coinvolti e sulla misura del buon sfruttamento delle risorse.

Altri possibili impatti:

- miglioramenti nella gestione delle pratiche degli enti, grazie alla possibilità di monitorare in tempo reale ogni pratica, utilizzando le informazioni contenute nei tracciati delle singole pratiche;
- revisione delle procedure amministrative e della normativa che le determina alla luce delle analisi quantitative dei tracciati delle singole pratiche (es. per eliminare colli di bottiglia e tempi morti);
- miglioramento nella reperibilità dei documenti utilizzando come chiave di ricerca la fase del procedimento a cui appartengono;

- valutazione della compliance e dei rischi normativi, in quanto alla descrizione del processo sono associati i riferimenti normativi che specificano i rischi relativi alla non implementazione degli adempimenti;
- verifica della possibilità di dematerializzazione di molti dei documenti necessari per portare avanti la procedura creando un "faldone virtuale".

### 7.1.3 Sfruttamento asset esistenti

Di seguito sono riportati i principali asset esistenti e le modalità di sfruttamento degli stessi nell'ambito della presente azione.

- **Piattaforma DoQui (CSI):** trattasi di un sistema per la gestione dei flussi documentali degli Enti Pubblici sviluppato dal CSI-Piemonte sulla base dei requisiti espressi dagli Enti co-finanziatori: Regione Piemonte, Comune di Torino, Provincia di Torino, Università e il Politecnico di Torino. Si compone di una serie di strumenti informatici che consentono di organizzare, archiviare e condividere documenti in formato digitale con l'obiettivo di ottimizzare le procedure, agevolare la tenuta ed il reperimento dei documenti dell'Ente e assicurare la tracciabilità delle azioni.
- **Servizio di e-procurement Negoziazioni Elettroniche della PA piemontese (CSI):** rappresenta lo strumento centralizzato per gestire negoziazioni elettroniche per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori delle PA piemontesi. Il servizio offerto va nell'ottica di facilitare i contatti tra l'Ente acquirente e l'impresa fornitrice, di garantire efficienza e trasparenza dei flussi di negoziazione delle gare d'appalto (sopra e sotto la soglia comunitaria), e delle relative comunicazioni. Tutto ciò attraverso la facilità di accesso via Internet al servizio ma in tutta sicurezza e riservatezza. E' possibile gestire negoziazioni in busta chiusa e aste elettroniche, al prezzo più basso o all'offerta economicamente più vantaggiosa nel rispetto della normativa vigente in tema di appalti pubblici (Codice dei Contratti e suo regolamento di attuazione). Infine la PA può anche gestire aste di vendita.
- **Piattaforma Albo Fornitori (CSI):** trattasi di una piattaforma multi-ente integrata con DoQui per gestire i fornitori che consente di informatizzare il processo di approvvigionamento nella fase di presentazione e qualifica fornitori assicurando maggior trasparenza nella gestione/registrazione sia delle verifiche effettuate sui fornitori che eventualmente sulla rotazione negli inviti.
- **Portale TorinoFacile (CSI):** Il portale dei servizi della Città di Torino, punto di accesso per l'esposizione dei servizi transattivi della Città e per la loro fruizione da parte di cittadini, imprese e professionisti attraverso un sistema di autenticazione che fa uso di "user", "password" e "pin".
- **Piattaforma Trasparenza (CSI):** un sistema in sviluppo presso il CSI Piemonte in grado di gestire la pubblicazione automatica su un portale di dati e documenti che gli Enti sono tenuti a pubblicare ai sensi del decreto legislativo n. 33/2013 sulla trasparenza.
- **Portale di autenticazione Stork (POLITO):** sistema di autenticazione che permette ai fornitori di servizi l'uso di tutti gli identificativi elettronici validi nei maggiori paesi europei, nonché delle CIE (Carta d'Identità Elettronica), CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e TS (Tessera Sanitaria elettronica) italiane. Fornisce non solo l'autenticazione dell'utente ma anche una serie di "attributi" ad esso correlati (es. indirizzo, e-mail) nel rispetto della privacy e con grado variabile di sicurezza. E' il sistema scelto dalla Commissione Europea per la futura piattaforma di interoperabilità dei servizi delle PA a livello europeo.
- Banche dati già esistenti dalle stazioni appaltanti.
- Conoscenze, prototipi e sperimentazioni dei partner piemontesi dei progetti Europei (CSI, ISMB, POLITO, UNITO).
- Ricerche già svolte da vari enti sull'organizzazione della Procura di Torino del Dipartimento di Giurisprudenza; dati e studi organizzativi prodotti dalla Procura di Torino; statistiche giudiziarie.
- Iniziativa sul borsellino elettronico prepagato per le scuole
- MUDE (Modello Unico Digitale dell'Edilizia)<sup>44</sup>: Il MUDE è lo strumento individuato dal legislatore per la progressiva ricomposizione del processo edilizio (processo autorizzativo in capo al Comune) con quello

<sup>44</sup> <http://www.mude.piemonte.it/cms/accesso-al-servizio-gg.html>



catastale (processo immobiliare - fiscale in capo all'Agenzia del Territorio), oggi separati dalla tradizionale suddivisione delle competenze, in un oggetto integrato. Il MUDE assume quindi la connotazione di Sistema Informativo, un sistema articolato e complesso costituito da diverse componenti di carattere infrastrutturale (piattaforme), di tipo applicativo e funzionale (interfacce), di modellazione e assistenza alla compilazione della modulistica, più in generale di governo strutturato, articolato e sicuro del patrimonio informativo gestito da questo sistema.

#### 7.1.4 Collegamento con i piani settoriali

Predisposizione di forme di collaborazione tra le amministrazioni e di monitoraggio dell'attività amministrativa (in particolare nel settore dei contratti pubblici). Realizzazione di modalità maggiormente efficienti dei procedimenti e controllo della qualità.

Creazione di un'architettura aperta di riferimento per garantire l'interoperabilità dei vari progetti settoriali ed il loro allineamento alla visione Europea.

Per quel che riguarda i piani settoriali della Città di Torino, l'azione si collega in specifico al Piano e-Gov per l'aspetto di digitalizzazione e dematerializzazione, e al Piano "Smart School" per l'aspetto della bollettazione digitale.

#### 7.1.5 Collegamenti con altri interventi/progetti effettuati/in corso

Di seguito sono riportati i collegamenti con altri progetti effettuati/in corso che hanno avuto ricadute sul territorio.

**Progetto HAPPI** (in corso) – Healthy Ageing in Public Procurement of Innovations, finanziato dalla Commissione Europea - DG Imprese - rif. call ENT/CIP/11/C/N02C011, coordinato dal Resah - IdF (Réseaux Acheteurs Hospitalières d'Ile-de-France), di cui è partner l'Università di Torino (Dipartimento di Management - Responsabile scientifico Prof. Gabriella M. Racca). Il progetto ha ad oggetto la realizzazione di acquisti aggregati di soluzioni innovative in ambito sanitario con il preciso obiettivo di dare attuazione alle priorità definite nella Strategia Europa 2020 di riduzione della spesa e di favore per l'innovazione. Partecipano al progetto 5 centrali di committenza /gruppi di acquisto specializzati in ambito sanitario, 3 PMI e 2 centri di ricerca universitari tra cui l'Università degli Studi di Torino cui è stata affidata la realizzazione dello studio giuridico necessario per la realizzazione di un appalto pubblico aggregato a livello europeo. Si prevede l'analisi dei modelli di aggregazione esistenti negli ordinamenti giuridici europei, per individuare la procedura di scelta del contraente che risulti maggiormente adeguata, nonché gli strumenti contrattuali che possano favorire la partecipazione dei fornitori più innovativi in Europa e, in particolare, delle PMI. Parallelamente lo studio dovrà condurre all'elaborazione di clausole contrattuali che possano favorire l'innovazione tenendo conto delle discipline vigenti negli ordinamenti degli Stati Membri, atteso che la fase di esecuzione del contratto non è oggetto di regolazione da parte delle Direttive dell'UE. Infine ci si propone l'individuazione degli strumenti IT per la dematerializzazione degli atti di gara e di esecuzione dei contratti, nonché delle strategie che possano favorire l'aggregazione e la professionalizzazione degli appalti pubblici assicurando un'effettiva concorrenza nel mercato europeo.

**Progetto PRIN** - Programma di ricerca scientifica di rilevante interesse nazionale (in corso); MIUR su "Istituzioni democratiche e amministrazioni d'Europa, coesione e innovazione al tempo della crisi economica" (Resp. nazionale: Prof. Francesco Merloni - Università di Perugia). Si evidenziano le connessioni e le possibili sinergie con la presente azione in particolare con riferimento al tema assegnato all'Università di Torino (resp. scientifico Prof. Roberto Cavallo Perin), nell'ambito di tale progetto rivolto all'approfondimento dei processi di riorganizzazione dei servizi pubblici e locali, con particolare riferimento alle privatizzazioni e agli strumenti giuridici per l'erogazione delle prestazioni, nonché al ripensamento dell'outsourcing per farlo divenire una "politica industriale" di graduale innalzamento della qualità della domanda di servizi delle pubbliche amministrazioni.

**Progetto ICT4LAW** - ICT Converging on Law: Next Generation Services for Citizens, Enterprises, Public Administration and Policymakers, 2009-2013 (<http://www.ict4law.org>). Progetto su Bando Converging Technologies 2007 finanziato da Regione Piemonte. Partner: Università di Torino, Augeos, CNR-CERIS, CELI, Convey. Fra i vari temi il progetto si è occupato di forme di BPM più flessibili e del problema della tracciabilità del business process rispetto ai requirement della normativa.

**Progetto STORK** (terminato, CIP ICT-PSP), di cui è partner Polito, ha creato una piattaforma di autenticazione Europea per la gestione dell'identità digitale di persone fisiche con relativi semplici attributi.

**Progetto STORK 2.0** (in corso, CIP ICT-PSP), di cui sono partner Polito e CSI, evoluzione di Stork che estende il concetto di identità digitale sia a persone fisiche sia a persone giuridiche, con la relativa gestione di attributi, deleghe ed autorizzazioni.

**Progetto e-SENS** (in corso, CIP ICT-PSP), di cui è partner POLITO, su futura piattaforma tecnologica Europea per l'interoperabilità dei servizi ICT.

**Progetto CROSS** (Citizen Reinforcing Open Smart Sinergy), finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del CIP ICT-PSP. L'iniziativa, che oggi si sviluppa in alcune aree di intervento delle politiche sociali, prevede la creazione di una piattaforma di servizi che consenta di gestire transazioni sia monetarie che non monetarie, estendendo le funzionalità delle carte di pagamento e multiservizio di Poste Italiane alla gestione di transazioni tipiche della sfera economica della sussidiarietà, dei servizi pubblici e del terzo settore. Esigenza della Città è quella di estendere l'applicazione anche ad altri servizi. La Città di Torino è partner di questo progetto, di cui Poste Italiane è capofila, insieme a Comunità di S. Egidio, Città di Roma Municipio 1 (IT), Manchester Digital Development Agency (UK), Sparta Technologies (UK), Città di Siviglia (ES), Everie (ES), Tecnalìa Research & Innovation (ES), KAS Kultura és Segélyegyle Alapítvány.

**Progetto CLOUD4EGOV:** sperimentazione massiva del Cloud Computing come tecnologia abilitante ed innovativa a supporto di processi, procedure e servizi di e-Government. Ambito: Cloud Computing per Smart Government.

**Progetto Decision Theatre.** Progetto presentato in risposta al Bando MIUR Smart cities and communities, finalizzato allo sviluppo di un sistema di supporto alle decisioni per la valutazione di scenari alternativi inerenti la pianificazione di medio-lungo periodo della PA su temi quali il welfare, l'energia e il monitoraggio del territorio.

**Easy town**, idea presentata in risposta al bando Social Innovation, inerente nuove tecnologie per garantire ai cittadini un accesso più semplice e diretto alla dimensione normativa locale. Si prevede lo sviluppo di un'applicazione che spiega e che esegue procedure, e, quando possibile, automatizzando azioni prescritte (un pagamento elettronico con il recupero del certificato elettronico, l'invio automatico di e-mail, ecc.).

Si evidenzia, inoltre, l'importanza di varie ricerche condotte sulle procedure organizzative delle organizzazioni giudiziarie torinesi, ed in particolare delle procure<sup>45 46</sup>.

Per quel che riguarda la dematerializzazione, si ricordano le iniziative del CSI Piemonte basate sul sistema documentale DoQui e la partecipazione a iniziative quali LAMP (Land Administration and Management Programme) per servizi di scansione e indicizzazione dei documenti degli Uffici di Registro in Albania. Si ricorda anche l'operazione di digitalizzazione degli archivi de La Stampa assieme al Comitato per la Biblioteca Digitale dell'Informazione Giornalistica.

### 7.1.6 Potenziali aree di dimostrazione nella città

L'utilizzo di strumenti IT consente la fruizione nei tradizionali luoghi di svolgimento delle attività.

- Uso di un unico identificativo elettronico per tutti i servizi, erogati sia da enti pubblici sia da privati. Facilità di creare nuovi servizi dall'integrazione di servizi esistenti (mash-up).
- Erogazione di servizi digitali in sicurezza a turisti stranieri (dotati del sistema di identità digitale del paese d'origine).
- Sezioni della Polizia Municipale per l'applicazione alla procedura di denuncia contro ignoti.

---

<sup>45</sup> Università di Torino, Dipartimento di Giurisprudenza, progetto Prin 2001 L'amministrazione della giustizia nel 2000 e vari progetti locali

<sup>46</sup> Agenda Digitale Giustizia 2012

### **7.1.7 Soggetti da coinvolgere e relativi ruoli**

Di seguito sono indicati i principali soggetti da coinvolgere per lo sviluppo dell'azione suggerita.

- Comune di Torino (Direzione Servizi Informativi, altre Direzioni responsabili dei servizi e processi), PMI e CSI Piemonte e SCR Piemonte (per la gestione di piattaforme informatiche);
- Politecnico, Università e ISMB per i risultati conseguiti dai diversi progetti europei in cui sono coinvolti;
- per le applicazioni inerenti la giustizia: Università di Torino (Dip. di Giurisprudenza), Procura della Repubblica di Torino, Polizia Municipale, Tribunale di Torino, altre Forze dell'Ordine.

### **7.1.8 Ipotesi di sviluppo temporale**

Si ritiene possibile sviluppare un primo progetto pilota nel 2014 ed altri nel 2015.

### **7.1.9 Investimenti e modelli di business**

Gli investimenti necessari variano da 100k€ a 1M€, a seconda dell'estensione del progetto.

I fondi sarebbero probabilmente reperibili con progetti Europei del tipo CIP in linea con il programma "Horizon 2020" o accedendo a bandi nazionali o regionali per l'innovazione.



## 7.2 I2: Profilazione e monitoraggio della domanda di servizi

L'approccio utilizzato attualmente dalla PA per individuare i servizi da erogare ai suoi utenti attraverso le tecnologie dell'informazione è ancora molto autoreferenziale ed è spesso limitato alla trasposizione in digitale dei servizi esistenti. Esistono sporadiche iniziative di coinvolgimento degli utenti attraverso sondaggi e/o attraverso feedback sull'utilizzo degli attuali servizi, ma sovente vengono offerti al cittadino e alle imprese servizi che non rispondono pienamente ai loro fabbisogni, oppure che risultano poco usabili e/o accessibili in termini di modalità di fruizione: si aumenta così la distanza tra le istituzioni che progettano e implementano i servizi e i futuri fruitori dei servizi stessi. Le discrepanze generatesi tra la domanda proveniente da coloro che vivono la città e la capacità degli amministratori di soddisfare tali richieste tendono ad alimentare un clima avverso allo sviluppo, in cui le aspettative rimangono disattese e le disuguaglianze vengono esacerbate.

Un evidente gap da colmare è anche relativo alle fonti informative alimentate dai processi gestionali degli enti e il loro utilizzo per analizzare tutte le politiche di aiuto e i servizi collegate al singolo cittadino, ai nuclei familiari e alle reti sociali. È una attività laboriosa definire quante famiglie ricevono dall'ente più di un aiuto o definire a priori il bacino di utenza destinatario di una particolare politica.

Si ritiene, quindi, che l'analisi e la profilazione della domanda di servizi in risposta ai bisogni e ai comportamenti dei possibili fruitori possa promuovere la qualità della vita degli attori locali. Come conseguenza indiretta, tali attori potranno beneficiare di un clima migliore che, come testimoniato da numerosi studi scientifici<sup>47</sup>, condurrebbe anche ad un sollievo della situazione economica urbana.

Alcune iniziative di Città di Torino sui servizi on line esistenti (test con utenti, analisi delle conversazioni sui social media, analisi dei log, sondaggi attraverso il sito ufficiale) mostrano come la PA stia maturando maggiore sensibilità nei confronti dell'utenza. Se si considera che il patrimonio informativo a disposizione della PA e la maturità delle tecnologie possono aiutare, senza grandi sforzi economici, a raggiungere l'obiettivo dell'azione in oggetto, il cambiamento di rotta non è solo auspicabile ma fattivamente possibile.

A proposito di risorse economiche, si noti che è vero che le municipalità si trovano ad avere risorse sempre più scarse, ma nello stesso tempo alcune risorse esistenti (sia in termini di potenziali nella comunità, sia in termini di servizi) risultano sottoutilizzate e sarebbe sufficiente valorizzarle per rispondere alle esigenze degli attori coinvolti. Si pensi ad esempio ai sondaggi on line, ai media sociali, agli spazi di aggregazione pubblici, agli uffici aperti al pubblico dove instaurare un contatto più stretto con la gente per carpirne meglio i bisogni, oppure le numerose attività svolte sul territorio dal terzo settore, che potrebbe lavorare in maniera più sinergica con le istituzioni.

Si consideri inoltre il cambiamento nella diffusione dei dispositivi tecnologici: **i servizi offerti devono essere erogati secondo opportune modalità di fruizione**, che siano allineate al trend di mercato ICT. Si pensi, ad esempio, alle nuove generazioni che utilizzano in maniera massiccia la connessione Internet attraverso smartphone e tablet: da uno studio pubblicato dalla School of Management del Politecnico di Milano<sup>48</sup> si evince come Internet non sia più pc-centrico, ma sia invece *multidevice*: poco più della metà degli utilizzatori di pc utilizza anche lo smartphone per connettersi e sono quasi 1,5 milioni i tablet attualmente sul mercato, e la tendenza è in aumento. Inoltre un'analisi di mercato condotta da Nielsen Mobile per il terzo trimestre 2012 evidenzia una diffusione pervasiva dello smartphone con più della metà degli italiani (56%) che ne possiede uno. Oggi i servizi digitali offerti dalle PA spesso non sono progettati per essere utilizzati su tali dispositivi.

Viceversa, bisogna pensare anche alla grossa porzione di popolazione che risulta in *digital divide*, e che dunque (se non opportunamente supportata) avrebbe difficoltà ad utilizzare i servizi digitali: infatti, il 36% dei cittadini

---

<sup>47</sup> Bruni L. (2011), Felicità e beni relazionali, in "L'Arco di Giano", 70, pp. 45-60.

Bruni L., Porta P.L. (2004) (a cura di), "Felicità ed economia. Quando il benessere è ben vivere", Guerini Associati, Milano.

<sup>48</sup> "Digital media: in pieno decollo Video, Social Network, Tablet e Smartphone", Osservatorio New Media e Internet, Marzo 2012

della provincia di Torino non utilizza Internet e, in particolare, il 74% degli over 65 risulta in digital divide (fonte: Osservatorio ICT della Regione Piemonte, 2010).

Infine, occorre prendere atto che il sistema di welfare che oggi conosciamo dovrebbe essere modificato cogliendo le numerose opportunità di innovazione sociale che dappertutto stanno nascendo. Anche Torino, da sempre orientata al sociale, può fare molto per cambiare il proprio modello di welfare. Si pensi, a questo proposito, al recente convegno "Riprogettare il welfare italiano"<sup>49</sup> di Compagnia di San Paolo e Fondazione Cariplo, all'interno del quale una delle sfide nominate è stata la valutazione di efficacia degli strumenti sociali e la valutazione della loro *cost-effectiveness* rispetto ad altri strumenti innovativi.

Attraverso la mappatura multicanale dei contatti tra utenti ed amministrazione (sportelli fisici, servizi online, social media, ...) e una classificazione delle richieste è possibile mappare il tipo di utenza e la richiesta per ogni tipo di punto di contatto. Questo permetterà, oltre ad una più approfondita analisi della domanda, un'ottimizzazione delle "operation" volta a ottimizzare i tempi di risposta e a favorire l'utilizzo dei canali di contatto meno costosi per le fasce di utenza più adeguate.

In tale contesto, l'azione proposta ha lo scopo di identificare una metodologia innovativa per profilare al meglio la domanda di servizi, con l'obiettivo di ridurre la distanza tra i futuri fruitori dei servizi e le istituzioni, supportare la PA nello sviluppo dei servizi dando un giusto peso alle necessità e ai bisogni espressi e ampliare le opportunità di inclusione digitale e sociale. Inoltre, l'azione propone una modifica delle metodologie di proposta e progettazione dei servizi: si ritiene infatti che occorra affidarsi alle prassi metodologiche più avanzate e dare spazio ad iniziative miste pubblico-privato, a nuove forme di aggregazione dei servizi, alla definizione di progetti strategici da affidare agli attori emergenti sul territorio, in grado di connettersi con le realtà internazionali più avanzate sul tema dell'innovazione sociale e dei modelli di welfare.

Per **profilare i servizi pubblici** in funzione delle peculiarità della domanda, è sì necessario ragionare in termini di **modalità di fruizione** (modalità di accesso al servizio) e del **tipo di servizi** necessari ai diversi attori coinvolti, ma tutto questo non può prescindere da un'accurata **analisi dei bisogni** e dei **comportamenti** di tali attori (Figura 7.1. Priorità nella profilazione dei servizi pubbliciFigura 7.1): questo potrà garantire un'offerta di servizi più vicina alle esigenze e alle abitudini dei fruitori del servizio stesso.

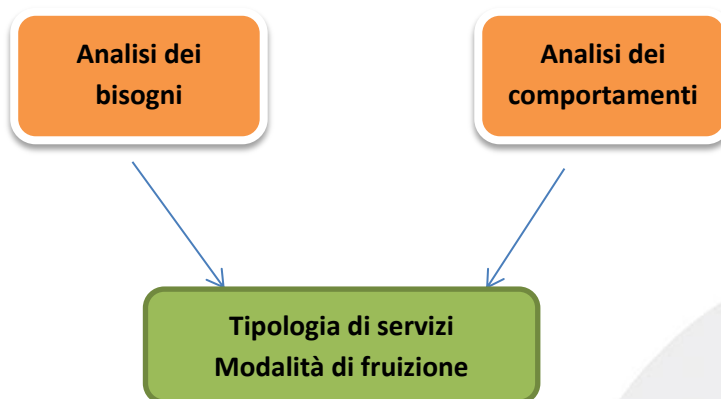


Figura 7.1. Priorità nella profilazione dei servizi pubblici.

L'azione proposta è incentrata sulla generazione di una **mappatura iniziale dei bisogni e dei comportamenti presenti nel contesto torinese**, che sia in grado di supportare la PA nella scelta di quali servizi siano prioritari e quale sia la migliore modalità di fruizione. Tale mappatura dovrà essere realizzata da un lavoro congiunto dei diversi enti afferenti al tavolo, considerata la presenza di numerosi enti del terzo settore, vicini alle difficoltà degli attori torinesi a maggior rischio di esclusione sociale; il coinvolgimento del terzo settore ha

<sup>49</sup> <http://www.compagniadisanpaolo.it/Multimedia/Video/Convegno-Riprogettare-il-welfare>

anche la finalità di ridurre il rischio di escludere categorie di cittadini che, per svariati motivi (anagrafici, economici, culturali, ecc.), non sono abituati né a interfacciarsi con l'Ente Pubblico, né tanto meno a utilizzare le ICT.

L'identificazione dei bisogni e dei comportamenti partirà dall'analisi delle fonti dati secondarie a disposizione (e da eventuali fonti primarie), che potranno fornire un'attenta 'fotografia' della situazione torinese, mettendo in luce gli aspetti più critici (e anche quelli più performanti) del contesto locale. Si propone inoltre l'impiego di tecniche di analisi etno-metodologica secondo le prassi dell'indagine longitudinale<sup>50</sup>, che permettano di fissare nel tempo le prospettive di co-evoluzione dei comportamenti e dei servizi, e di cogliere quindi le continue opportunità di innovazione. In questo contesto, oltre ai dati anagrafici e sui servizi di proprietà del comune, in una logica di open data e valorizzazione del patrimonio informativo pubblico è di sicuro interesse incrociare le informazioni su redditi, lavoro e sanità per dare la rappresentazione più completa possibile del tessuto sociale.

Come menzionato sopra, l'azione partirà da un'attenta analisi dei *dati disponibili* sul Comune di Torino, dai quali sarà possibile estrapolare informazioni sia sui bisogni sia sui comportamenti degli attori torinesi in termini di domanda per i servizi pubblici. Di particolare importanza è l'analisi dei bisogni in maniera multidimensionale, considerando cioè tutti i dati disponibili su popolazione, servizi e sussidi e aggregandoli in modo longitudinale per analizzarli secondo diverse dimensioni: domanda/offerta, singolo cittadino/famiglia, profit/no profit, ecc.

I cittadini sono sempre di più inoltre 'terminali' che in modi diversi lasciano traccia di loro esigenze e valutazioni dei servizi su web e social media in formato tipicamente destrutturato. Anche app e piattaforme di serious gaming veicolate dagli enti possono essere canali per raccogliere informazioni su comportamenti ed esigenze di cittadini ed imprese. Servono connettori multicanale per raccogliere tutte queste informazioni e categorizzarle attraverso ontologie e motori semantici per un loro uso strutturato.

Di seguito si riporta un possibile elenco di dati da esaminare:

- dati socio-demografici di Torino (fonte: Cruscotto Urbano - CSI, altre base dati del Comune di Torino);
- dati redditi e dichiarazioni ISEE;
- dati di comunicazione obbligatorie del lavoro (assunzioni, cessazioni, tipologia di contratto, ...);
- dati (torinesi / nazionali) sull'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte di cittadini e imprese (fonti: Osservatorio ICT della Regione Piemonte, Osservatorio Multicanalità del Politecnico di Milano). Si intendono sia i dati sulla diffusione delle tecnologie (trend di mercato ICT), sia i dati sull'effettivo utilizzo e sulle modalità di utilizzo di tali strumenti, sia i dati di accesso alle informazioni/servizi (comprese le caratteristiche delle utenze);
- "Turin-Index", indice di morosità della popolazione torinese, dal quale potrebbe emergere una categoria di bisogni (fonte: Fondazione per l'Ambiente - Turin School of Local Regulation);
- dati sulla qualità della vita (si veda il Report annuale condotto da "Il Sole 24 ore", che confronta la qualità della vita delle principali città italiane utilizzando gli stessi indicatori: è pertanto possibile fare un confronto diacronico);
- dati su domanda e valutazione dei servizi provenienti da profili social di ente (i profili twitter e facebook di città di Torino sono i più utilizzati a livello nazionale) e cittadini, web, reclami, ...

Uno degli output di una prima linea di indirizzo inerente la mappatura dei dati esistenti potrebbe essere una campagna di rilevazione di nuovi dati per tracciare altre dimensioni non rappresentate dai dati esistenti (attività di progettazione, implementazione della campagna ed elaborazione risultati). Una nuova rilevazione di dati potrebbe risultare necessaria nel caso in cui:

---

<sup>50</sup> come la ricerca etnografica combina dati qualitativi e quantitativi <http://ethnographymatters.net/2013/04/02/april-2013-ethnomining-and-the-combination-of-qualitative-quantitative-data/>

sul service design e quindi su come disegnare nuovi servizi: <http://rosenfeldmedia.com/books/service-design/>

sulle interviste etnografiche per i nuovi servizi: <http://rosenfeldmedia.com/books/interviewing-users/>

1. alcune informazioni fondamentali risultino mancanti,
2. alcuni dati importanti siano poco recenti e necessitino di un aggiornamento,
3. sia necessario avere una migliore comprensione delle modalità di utilizzo e di fruizione dei servizi pubblici.

Le tecniche di data quality "data based" trattate all'interno dell'azione I3 e sul tavolo integration permettono comunque di affrontare parte dei problemi sopraelencati.

Nelle sezioni seguenti (in particolare "Ipotesi di sviluppo temporale" e "Investimenti e modelli di business") si considererà separatamente questa ipotesi, in quanto una nuova campagna di raccolta dati comporterebbe tempi e risorse maggiori rispetto allo sfruttamento dei dati esistenti.

In seguito alla raccolta dei dati locali (esistenti e/o nuovi), sarà necessario esaminare nuovi metodi per *elaborare* e estrarre informazioni utili alla profilazione della domanda dei servizi a partire dai dati esistenti. Infatti, la generazione di valore per una città necessita di un approccio pragmatico, sperimentale e moderno, fondato sulle metodologie più avanzate, come quelle etnografiche ed etnometodologiche, che sono finalizzate:

- all'identificazione dei comportamenti rilevanti e significativi rispetto ad un determinato contesto di azione del cittadino;
- al monitoraggio continuo della loro evoluzione nel tempo, secondo due modalità:
  - coinvolgendo nuovamente le persone per valutare se nel loro comportamento ci sono/non ci sono state delle modifiche (valutazione che include eventualmente anche il comprendere se il nuovo servizio ha contribuito a cambiarne i comportamenti);
  - utilizzando degli strumenti on line (diari on line, questionari on line, blog), variabili a seconda del tipo di comportamento da monitorare e localizzazione del gruppo da monitorare.
- alla facilitazione di prassi idonee alla ricerca di soluzioni per l'adeguamento dei servizi ai comportamenti, ai valori e ai bisogni che vengono manifestati (esplicitamente o implicitamente) dai portatori di interesse che vivono il tessuto urbano.

Un approccio metodologico di questo tipo permette, attraverso interviste e/o osservazione diretta durante lo svolgimento delle attività di interesse per lo studio, un contatto diretto con gli attori coinvolti. Permette inoltre un "avvicinamento" dei futuri fruitori al servizio stesso, in quanto resi partecipi della creazione vera e propria delle soluzioni a loro rivolte. Il mantenimento della relazione con i cittadini durante e dopo questa fase di progettazione, può renderli in qualche modo "ambasciatori" dell'iniziativa della PA, favorendo la diffusione del consenso, in un'epoca in cui la diffidenza verso l'amministrazione pubblica è in netto calo.

L'analisi di tutte queste informazioni consente di individuare e profilare delle *personas*, dei pattern e dei trend comportamentali e, quindi, anche una visione futura sulla loro possibile evoluzione; una particolare attenzione sarà anche data alle definizioni di modelli per le reti sociali.

Per agevolare la lettura della mappa dei bisogni e comportamenti locali che dovrà essere impostata per un suo aggiornamento nel tempo, sarà utile classificare i fabbisogni dei diversi portatori di interesse secondo alcune categorie, che comprendano sia i bisogni di controllo e stabilità della propria vita, sia le aspirazioni al miglioramento del proprio status e di quello dei propri figli, nonché sia bisogni primari sia bisogni più sofisticati, come ad esempio abitazione, salute, lavoro, sicurezza, istruzione, governance e svago. Tra i diversi modelli di classificazione dei comportamenti e dei bisogni, sarà parte importante delle attività la scelta dei modelli che più corrispondono alle realtà da rappresentare, anche in riferimento agli indicatori che vanno a integrare quelli più ortodossi (vedi il benessere e la qualità di vita: per tutti si vedano i recenti report dell'Istat e dell'OCSE<sup>51</sup>).

---

<sup>51</sup> [www.misuredelbenessere.it](http://www.misuredelbenessere.it) (iniziative dell'Istat e del Cnel) Sito dedicato al Benessere Equo Sostenibile (BES)

Il framework derivante non dovrà perdere di vista la *multi-attorialità* del contesto urbano, che vede un fitto intrecciarsi di relazioni che si intessono tra diversi attori: cittadini, organizzazioni, fornitori di servizi pubblici e autorità locali.

In seguito all'elaborazione dei dati su bisogni e comportamenti, saranno evidenti da un lato le *criticità*, dall'altro lato le *risorse* del contesto analizzato. L'idea che sta alla base di questa azione è che l'analisi di tali punti di forza e di debolezza del sistema locale consentirà non solo di individuare gli eventuali deficit presenti, ma soprattutto di identificare le risorse già esistenti nella comunità di riferimento che sono attualmente sotto-utilizzate, al fine di valorizzarle. In questa ottica, risulterà fondamentale un'analisi delle *best practice* di altri contesti (nazionali o stranieri) per venire incontro alle criticità riscontrate, a cui si accompagnerà un miglior sfruttamento degli asset esistenti per la valorizzazione delle risorse esistenti e dei punti di forza locali.

A seconda delle opportunità individuate e del disagio in considerazione, i modelli di intervento per l'offerta dei servizi potranno essere di due tipi:

- da un lato, un modello più convenzionale (*modello centralizzato*), secondo il quale la PA eroga i servizi al cittadino/alle imprese in risposta ai loro bisogni e in accordo ai loro comportamenti;
- dall'altro lato, un *modello di co-produzione* centrato sulle risorse, sulle competenze e sulle qualità di singoli, gruppi e comunità. Si tratta di pervenire a strategie di intervento che rendano visibili queste specificità e che, così facendo, siano in grado di mettere competenze e risorse a disposizione della comunità. Si investigherà quindi un nuovo ruolo che la pubblica amministrazione potrebbe assumere, cogliendo su scala evolutiva i segnali di cambiamento culturale e favorendo una modifica dei comportamenti verso modelli di società inclusivi e sostenibili. In questa accezione, affinché l'Amministrazione mantenga fede al proprio ruolo e mandato, diviene fondamentale saper riconoscere i segnali di cambiamento in corso e facilitare l'aggregazione di servizi su nuove basi, distribuite, periferiche, pervasive ed evolutive. In questo modo la presente azione si collega naturalmente all'azione I6 "Co-produzione e auto-produzione", alla quale si rimanda per ulteriori approfondimenti riguardo a tale modello.

I servizi che verranno offerti in accordo all'approccio sopra descritto dovranno tenere in considerazione l'*eterogeneità dei comportamenti dei diversi attori in termini di diffusione e di utilizzo delle tecnologie informatiche*: solo in questo modo sarà possibile generare azioni allineate alle reali dinamiche socio-economiche. Si tenga conto, ad esempio, che il 36% dei cittadini della provincia di Torino non utilizza Internet; in particolare, il 74% degli over 65 risulta in digital divide (fonte: Osservatorio ICT della Regione Piemonte, 2010). Dunque, la PA dovrà sì muoversi verso una digitalizzazione dei servizi, ma dovrà anche fare attenzione a non escludere dall'offerta di servizi quella grossa porzione di popolazione non avvezza alle tecnologie.

Alcuni esempi di progetti derivanti da quest'azione che potrebbero essere realizzati, prima in via sperimentale, sono:

- realizzazione di un *progetto di verifica dei servizi digitali esistenti*, assumendo il punto di vista degli utenti (non del servizio o dell'amministrazione). Il progetto dovrebbe mirare quindi a definire una roadmap dell'evoluzione dei servizi dal punto di vista degli utenti. A tal fine, questo progetto dovrebbe definire con chiarezza i profili degli utenti e, di conseguenza, mappare le opportunità di modelli misti pubblico-privato, analogico-digitale di evoluzione dell'offerta, andando a ridefinire il ruolo dell'amministrazione e le sinergie con le realtà emergenti, anche secondo modelli di co-evoluzione, di co-produzione e di auto-produzione. Il

---

<http://www.oecd.org/statistics/betterlifeinitiativeyourbetterlifeindex.htm> Sito che si riferisce al Better Life Index – BLI – che misura il livello di benessere in ciascun Paese, misura messa a punto dall'OCSE – l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico – (OECD in inglese)

[http://www.cnel.it/application/xmanager/projects/cnel/attachments/temi\\_evidenza/files/000/000/005/BES\\_2.pdf](http://www.cnel.it/application/xmanager/projects/cnel/attachments/temi_evidenza/files/000/000/005/BES_2.pdf)  
Sito a cui riferirsi per la misurazione del Benessere Equo e Sostenibile (BES) promosso dal Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro – CNEL e dall'Istituto Nazionale di Statistica – ISTAT



progetto andrà configurato come un progetto di innovazione sociale e dovrà porre le basi per una radicale innovazione delle prassi di monitoraggio della qualità dei servizi così come delle metodologie di progettazione e design del servizio. Andrà inoltre definita una strategia di graduale espansione dell'esperienza pilota, presentando nuovi modelli di intervento e la ridefinizione dei modelli di gestione della spesa per investimenti tecnologici.

- Modelli per l'integrazione e l'analisi di dati relativi sia ai servizi sia alle variabili socio-economiche (anagrafe, lavoro, redditi, ...) sia alle diverse utenze (cittadino con fasce di età, famiglia, impresa,...);
- progetti legati alla *rilevazione di dati per la profilazione di nuove dimensioni* utili a caratterizzare i bisogni ma ad oggi meno convenzionali (ad esempio relazioni sociali);
- progetti su *strumenti e modalità innovative di rilevazione dei bisogni* (ad esempio attraverso l'ascolto dei social media);
- progetti per lo sviluppo di *strumenti di profilazione dei comportamenti* e conseguente (ri)progettazione di servizi;
- progetti per lo sviluppo di analisi di potenzialità del territorio di auto-/co-produzione e conseguente pianificazione dei servizi;
- uno *sportello di aiuto e sostegno* per accedere telematicamente ai servizi della Pubblica Amministrazione, in possibile collegamento con l'azione I7;
- il *coinvolgimento di nativi digitali* che, a scopo volontario, possano supportare alcune fasce specifiche di soggetti in digital divide, in possibile collegamento con l'azione I7;
- un "*camioncino telematico*", dotato di una struttura tecnologica basica (ma funzionale allo scopo), che si sposti in luoghi frequentati da molte persone (come i mercati) al fine di supportare alcune fasce specifiche di esclusi digitali, in possibile collegamento con l'azione I7.

### 7.2.1 Tecnologie coinvolte

In Figura 7.2 è rappresentato uno schema che riassume il framework di riferimento dell'azione descritta precedentemente. All'interno di questo framework è possibile individuare le seguenti classi di tecnologie e metodologie necessarie per l'azione proposta:

- dispositivi/metodologie per l'individuazione e la raccolta dei bisogni/comportamenti
- servizi per il rilevamento dei bisogni direttamente sull'utente finale (ad es. tramite social media);
- integrazione ed analisi quali-quantitativa dei dati già a disposizione (e di eventuali nuovi dati rilevati);
- consultazione con enti del terzo settore;
- dispositivi/metodologie per l'elaborazione di modelli di profilazione dei bisogni/comportamenti
- categorizzazione in base ai comportamenti (*personas*, pattern e trend comportamentali) e alle reti sociali;
- business analytics/data mining per la profilazione dei possibili fruitori di servizi;
- elaborazione dei dati sulla tipologia di servizi e sul loro livello di utilizzo a partire dai log dei siti e delle applicazioni on line del comune di Torino;
- dispositivi/metodologie per la progettazione e pianificazione dei servizi: in un'ottica di progettazione e pianificazione dei servizi della PA, si sottolinea la sinergia dei risultati prodotti dall'azione I2 in termini di analisi dei bisogni ed eventuali criticità/limiti dei servizi offerti con l'azione I1, che ha in carico la modellazione dei servizi e dei processi della PA in un'ottica di efficientamento della macchina amministrativa e dei servizi erogati. L'analisi dei servizi erogati può arrivare a valutare il singolo processo e a definirne l'appropriatezza e l'efficienza rispetto ad attività dello stesso tipo su altri enti. A tal proposito si evidenzia peraltro l'importanza della promozione e disseminazione dei servizi offerti (come evidenziato dalle azioni proposte dal tavolo Integration) in quanto, a fronte della creazione di nuovi servizi, va prevista un'adeguata strategia di comunicazione (mezzi, messaggio, tempistiche) che li diffonda adeguatamente attraverso la cittadinanza. Si può tenere in considerazione il fatto che il coinvolgimento diretto dei cittadini (approccio co-partecipativo) nel design del servizio, potrebbe potenzialmente trasformare il loro ruolo da "creatori" in "ambasciatori" del servizio stesso.

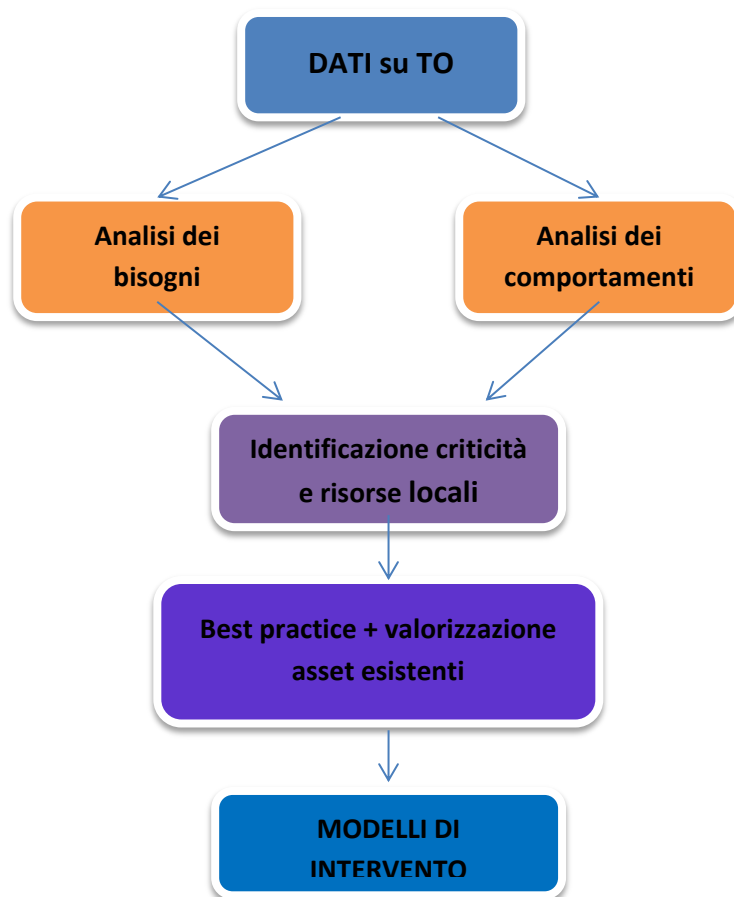


Figura 7.2. Framework di analisi dell'azione I2.

### 7.2.2 Impatto sulle metriche di riferimento

L'azione risponde all'obiettivo della Città "Efficienza macchina amministrativa", a cui corrispondono le seguenti metriche e indicatori:

Tabella 7.1. Metriche e indicatori azione I2.

Obiettivo	Metrica	Indicatore
Efficienza macchina amministrativa	Offerta di servizi online	n. servizi online/tot
		n. servizi disponibili sul sito del Comune a livello 4 (transazione)/tot
	Fruizione dei servizi online	n. utenti con identità digitale
		n. transazioni on line/tot
Digitalizzazione dei processi	n. procedimenti amministrativi digitalizzati/tot	

Nell'ottica della profilazione della domanda dei servizi pubblici, si ritiene che le metriche di riferimento proposte possano essere adatte a monitorare solo in parte l'impatto dell'azione proposta. Le motivazioni sono principalmente le seguenti:

- Gli indicatori menzionati riguardano uno spostamento dell'offerta dei servizi pubblici verso piattaforme digitali, soluzione sicuramente adatta alla porzione di popolazione maggiormente avveza alle tecnologie o che, per mancanza di tempo, preferisce non accedere ai servizi pubblici secondo le modalità tradizionali. Ma la digitalizzazione dei servizi pubblici non è la risposta ai bisogni di *tutta* la popolazione torinese: basti pensare alla grande fetta di popolazione in digital divide (principalmente over 65), che sarebbe esclusa da

tale azione. Inoltre, come accennato precedentemente, spesso i servizi offerti dalla PA sono troppo arretrati, escludendo così un'altra porzione di popolazione (quella dei nativi digitali) che sempre più spesso naviga su web da smartphone e/o tablet;

- Occorrerebbe inoltre assumere un'ottica utente-centrica e famiglia-centrica per poter rilevare i segnali di indirizzo per l'innovazione sociale e l'evoluzione dei servizi, andando a coprire nuove aree (come ad esempio, risparmio energetico, riduzione inquinamento, decentramento assistenza sanitaria, miglioramento degli stili di vita, aumento dell'usabilità dei servizi), e proponendo nuovi modelli di intervento.
- Le metriche dovrebbero essere costruite in modo da poter facilitare una verifica delle decisioni di investimento tecnologico e di correggere eventuali differenze rispetto alla roadmap ed alla visione di evoluzione in essa rappresentata.

Per questi motivi si propone l'aggiunta dei seguenti indicatori:

- *numero di iniziative digitali partecipate aperte*, indicatore già proposto all'interno dell'azione I6 "Co-produzione e autoproduzione", che risponde all'obiettivo "Efficienza e innovazione di processi/servizi";
- numero di servizi disponibili su dispositivi di nuova generazione (indicatore tracciabile);
- *numero di transazioni che arrivano attraverso i servizi intermediari (con distribuzione per fascia d'età)* (indicatore attualmente non tracciato, ma tracciabile: è necessario prevederlo quando si mettono in produzione i servizi). Si ritiene che questo indicatore possa essere proposto anche all'interno dell'azione I7 "Progettazione e sviluppo di nuovi servizi per soggetti a rischio di esclusione";
- rapporto tra "numero di istanze inoltrate in modalità tradizionale" e "numero di istanze inoltrate in maniera digitale" (indicatore tracciabile).

### 7.2.3 Sfruttamento asset esistenti

Seguendo la classificazione usata nella sezione "Tecnologie coinvolte", si propone nel seguito un elenco di asset già disponibili per la città di Torino:

#### INDIVIDUAZIONE E RACCOLTA DEI BISOGNI/COMPORAMENTI

- Piattaforma web open source per la somministrazione di questionari e sondaggi on line (CSI Piemonte) utilizzabile dalla Città di Torino;
- Web sentiment Analysis attraverso strumenti (come SAS Sentiment Analysis) in grado di monitorare le conversazioni che avvengono sui social media, finalizzata alla produzione di reportistica quantitativa e qualitativa sui dati raccolti (CSI Piemonte);
- Asset conoscitivo presente nell'Istituto Superiore Mario Boella in seguito all'esperienza decennale maturata all'interno dell'Osservatorio ICT della Regione Piemonte. Infatti, analizzando i dati provenienti da cittadini, imprese e PA relativi alla diffusione e all'utilizzo delle tecnologie nella popolazione piemontese, l'ISMB ha acquisito notevoli competenze sulle dinamiche e sulla modalità di utilizzo dei servizi internet da parte dei diversi attori piemontesi.

#### ELABORAZIONE DEI BISOGNI/COMPORAMENTI

- Componenti di data management per raccogliere e integrare informazioni provenienti da più fonti secondo le dimensioni dei servizi e anagrafiche (cittadino e famiglia);
- componenti di data quality già attive nella server farm di CSI Piemonte per permettere l'utilizzo di fonti dati che nascono con finalità tipicamente amministrative e non di pianificazione strategica;
- Analisi dei Big Data attraverso i tool SAG GRID e i prodotti open source Cloudera e Hadoop, che consentono analisi su grosse moli di dati della Città, riuscendo così a generare informazioni utili nei processi decisionali (CSI Piemonte);
- Analisi dei log dei siti e delle applicazioni on line della Città tramite lo strumento AnaLog al fine di individuare i comportamenti degli utenti (CSI Piemonte), a disposizione mensilmente sui siti della Città di Torino; uso di Google Analytics per monitorare segmenti specifici.

## **PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI**

- Sistemi di CMS opensource per la gestione di siti e servizi on line (CSI Piemonte).

### **7.2.4 Collegamento con i piani settoriali**

L'azione proposta risulta funzionale agli obiettivi di "PA moderna, efficiente, rapida nelle risposte, vicina e utile ai cittadini, nonché trasparente e in grado di relazionarsi "socialmente" in maniera interattiva" delineati nel Piano e-Gov della Città.

In virtù della valenza trasversale dell'analisi e degli strumenti proposti, peraltro, tale azione potrà essere di supporto alla pianificazione delle Politiche Sociali, dei Servizi educativi e delle Politiche Giovanili, per citare alcuni settori di intervento.

### **7.2.5 Collegamenti con altri interventi/progetti effettuati/in corso**

Nel seguito verrà fornito un elenco di progetti e/o interventi effettuati/in corso che si collegano alla presente azione:

- Il **progetto PADGETS** (<http://www.padgets.eu>), cui ha partecipato l'Istituto Superiore Mario Boella (Business Model & Policy Innovation Unit) in collaborazione con il Politecnico di Torino, potrebbe essere collegato all'attività di identificazione dei bisogni tramite social media. Il progetto è stato finanziato nell'ambito del bando "ICT for Governance and Policy Modelling" del settimo programma quadro di ricerca e sviluppo (FP7) promosso dalla Commissione Europea. L'obiettivo della predetta iniziativa di ricerca è di concettualizzare, sviluppare ed implementare una piattaforma informatica che permetta ai policy maker di condurre campagne partecipative attraverso molteplici canali social media (come Facebook, Twitter, YouTube, Blogger) gestiti in maniera centralizzata. Tale piattaforma, oltre a costituire un canale con cui ascoltare la voce degli stakeholder ed interagire con loro, diviene strumento di supporto alle decisioni, fornendo al policy maker una serie di indicatori sintetici inerenti la tematica oggetto della campagna partecipativa. Tali indicatori potrebbero essere di rilevanza anche all'interno dell'azione A3 di Integration.
- Il **"Programma Strategico Smart City"** dell'Istituto Superiore Mario Boella (attualmente in corso, [http://www.ismb.it/smart\\_city](http://www.ismb.it/smart_city)) prevede un approccio integrato al tema della città intelligente, secondo obiettivi di sostenibilità economica, sociale e ambientale. Una parte di tale progetto è dedicata all'innovazione dei servizi pubblici tramite l'identificazione dei fabbisogni dei diversi attori coinvolti nel sistema socio-economico. Ciò ha consentito, all'interno di un framework di analisi completo, di definire i bisogni più urgenti per la città di Torino, con l'obiettivo di dare una priorità di intervento per ottimizzare l'investimento delle scarse risorse pubbliche disponibili.
- **Progetto sperimentale sul Mondo del Lavoro in Piemonte** realizzato dal CSI Piemonte e dall'Università Bicocca che ha "passato al setaccio" le informazioni presenti su monster.it e LinkedIn, utilizzando gli strumenti di Business Analytics di SAS. Il progetto si è proposto di esaminare le informazioni presenti sul Web sul tema del lavoro e di metterle a confronto con le statistiche provenienti da dati "ufficiali" raccolti dai Centri per l'Impiego. Dal punto di vista informatico sono stati usati strumenti di Visual Analytics per analizzare dati "non strutturati", confrontandoli con quelli che emergono dalle analisi dei dati "strutturati" (circa 8 milioni di record) presenti nei data base regionali, ottenuti armonizzando le banche dati dei centri dell'impiego. Attraverso lo studio sono emerse interessanti informazioni qualitative, non osservabili dai dati pubblici in possesso degli enti locali, quali ad esempio gli skill attitudinali, permettendo di avere una visione più completa. Questo studio ha consentito di verificare che conoscere puntualmente la realtà (usando anche le fonti informative provenienti dai social) può contribuire a migliorare le decisioni politiche e orientare gli interventi della PA verso le esigenze delle persone e delle aziende. Tale progetto potrebbe risultare di interesse all'interno dell'azione I2 per rilevare i bisogni di una parte di soggetti fragili della popolazione (i disoccupati) e per indagarne i loro comportamenti.

### **7.2.6 Potenziali aree di dimostrazione nella città**

Alcuni potenziali dimostratori potrebbero essere:

1. Le comunità scolastiche, all'interno delle quali sarebbe possibile profilare in via sperimentale la domanda di servizi delle nuove generazioni (i cosiddetti "nativi digitali").
2. Ambienti frequentati dalla popolazione più anziana (per esempio i condomini sociali), al fine di comprendere al meglio i bisogni e i comportamenti di questa fascia di popolazione.
3. Alcune startup giovanili, in rappresentanza dei bisogni del mondo imprenditoriale giovanile.
4. Rete delle case di quartiere.

### **7.2.7 Soggetti da coinvolgere e relativi ruoli**

Oltre agli enti ed organismi che partecipano a quest'azione, l'analisi preliminare dei comportamenti e dei bisogni potrebbe vedere coinvolte anche alcune associazioni vicine ai soggetti "fragili", come le Case di Quartiere, le associazioni di stranieri e le organizzazioni nonprofit, che sono presenti nelle aree di sperimentazione prescelte, sia in qualità di soggetti vicini alle persone più fragili ed escluse sia quale espressione dell'impegno di cittadini socialmente e culturalmente attivi. Il coinvolgimento di tali organizzazioni potrà avvenire sia in forma più classica, attraverso tavoli di coordinamento permanenti, sia con modalità digitali attraverso una piattaforma informatica che abbia una interfaccia esterna per l'accesso al pubblico (per la consultazione/ricerca dei servizi) sia una interfaccia utente per la condivisione di contenuti e scambi fra i diversi soggetti.

Particolarmente utile sarebbe l'accesso alle anagrafiche dei servizi forniti da queste associazioni e organismi in una logica di completa mappatura di offerta del territorio. Per questo è necessario considerare i problemi di privacy e condivisione delle informazioni anagrafiche.

Si potrebbe anche valutare di utilizzare una piattaforma web per "dialogare" con le associazioni, o anche per rilevare direttamente i bisogni dai soggetti a rischio di esclusione (ove possibile, dato che come detto precedentemente tali soggetti spesso sono esclusi dal mondo digitale).

### **7.2.8 Ipotesi di sviluppo temporale**

L'ipotesi di sviluppo temporale qui proposta riguarda uno dei casi applicativi proposti nella sezione dei dimostratori, in particolare quello delle comunità scolastiche. L'analisi dei bisogni prevede infatti uno sviluppo specifico per settore, e sia l'ipotesi di sviluppo temporale sia gli investimenti sono da intendersi per campagna di analisi.

Si prevede che per lo sviluppo della presente azione siano necessari 18 mesi uomo. Stimando che siano necessarie 3 risorse full-time con competenze complementari, l'azione si potrebbe concludere in *6 mesi*.

Nel caso in cui sia necessaria una raccolta di dati (fonti primarie a cui si faceva riferimento nella descrizione dell'azione), l'orizzonte temporale di realizzazione slitterebbe a *12 mesi*, prevedendo sia i tempi di progettazione, creazione, sottomissione e risposta di eventuali questionari/interviste, sia i tempi di elaborazione dei dati raccolti.

### **7.2.9 Investimenti e modelli di business**

Il committente principale di questa azione risulta essere il Comune di Torino, in particolare le Divisioni Politiche Sociali, Servizi Telematici, Servizi Educativi e Politiche Giovanili.

Si osservi che fra i soggetti potenzialmente interessati ad investire in un'analisi dei bisogni e dei comportamenti della cittadinanza sono da annoverare i soggetti, che, in ragione dei risultati di tale analisi, potrebbero offrirsi come intermediari della PA nell'erogazione dei servizi in ottica privatistica (valido solo per alcune tipologie di servizi).

Esistono molteplici fattori che non possono rendere facile una stima degli investimenti necessari per la realizzazione dell'azione: si pensi ad esempio all'innovazione del servizio di intervento, alla categoria target dei servizi o alla scala territoriale di realizzazione.

Immaginando la realizzazione del dimostratore relativo alle comunità scolastiche su una scala territoriale di un quartiere, si ritiene che l'azione abbia un costo non inferiore a 70k€, ai quali bisogna aggiungere gli eventuali costi di interviste e elaborazione dei dati nel caso di raccolta da fonti primarie. Dopo tale investimento iniziale, si stima un costo di circa 10k€ all'anno per le spese di gestione, che comprendono il monitoraggio e l'aggiornamento dei dati.

Per quanto riguarda lo sviluppo di nuovi progetti mirati ad innovare il welfare in tutte le sue rappresentazioni, si auspica l'identificazione degli attori più qualificati sul territorio che siano in grado di proporre modelli di intervento avanzati secondo le prassi internazionali più diffuse e che possano suggerire modalità ad hoc di finanziamento dei progetti ed opportunità di investimento per la creazione di nuovi servizi.

Le possibili sorgenti di finanziamento che si ritengono più appropriate sono:

- i bandi di finanziamento di ricerca sull'ambito sociale (come i finanziamenti SSH, Socio-economic Sciences and Humanities);
- le fondazioni bancarie (come Compagnia di San Paolo o Fondazione CRT);
- altre fondazioni private (ad esempio, Fondazione Vodafone Italia).



### 7.3 I3: Valorizzazione patrimonio informativo pubblico e gestione e promozione Open Data

Siamo ormai nella società dell'informazione e nell'economia dell'informazione, grazie ai cambiamenti introdotti dalle tecnologie digitali. Si parla di Agenda Digitale di un amministratore o dirigente pubblico. Si aprono quindi nuove opportunità di benessere sociale per tutti se si riesce ad adeguare i meccanismi di funzionamento della macchina pubblica a questo nuovo ambiente. Una delle sfide principali in questo settore è mettere a disposizione le informazioni relative al settore pubblico in modo trasparente, efficace e non discriminatorio, come fonte importante di crescita potenziale di servizi online innovativi. Uno dei temi della prima Digital Agenda Assembly – gli stati generali della politica dell'innovazione in Europa – si intitola proprio Open data and re-use of public sector information.

I perimetri delle organizzazioni pubbliche diventano sempre più sfumati, lasciando percolare in maniera selettiva contributi e conoscenze provenienti dalla società civile e, parimenti, dal mondo delle imprese. Le organizzazioni pubbliche, infatti, faticano sempre più a svolgere intra moenia l'intero ventaglio di mansioni precedentemente assegnato a loro, a causa della crescente complessità dei sistemi socio-economici e del rapido passo con cui l'innovazione tecnologica procede in molteplici comparti; gli stringenti e inesorabili vincoli di budget, dal canto loro, contribuiscono ad acuire il fenomeno. Una progressiva apertura della galassia pubblica diventa pertanto necessaria non solo per incrementare la trasparenza della "macchina governativa" ma, soprattutto, per spianare la strada a nuovi modelli di "governance estesa"<sup>52</sup> capaci di combinare in maniera efficace ed efficiente asset pubblici e risorse messe a disposizione dalla società.

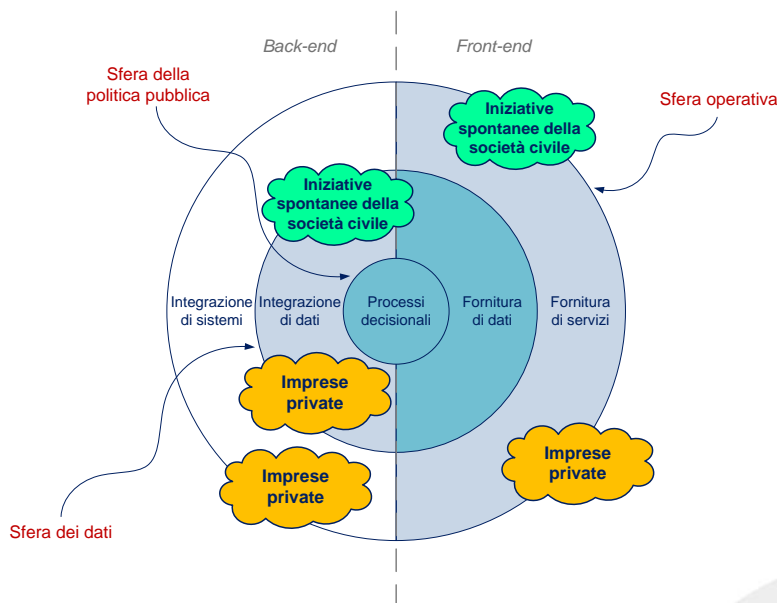


Figura 7.3. La Pubblica Amministrazione secondo il modello di "governance estesa"<sup>53</sup>.

Il rilascio della Public Sector Information (PSI) in modalità "aperta" da parte delle organizzazioni governative rappresenta un elemento abilitante per l'implementazione di siffatti modelli di "governance estesa" poiché una molteplicità di attori può realizzare nuovi prodotti e servizi, spesso di pubblica utilità, a partire da un profluvio di dati liberati dai "forzieri" della Pubblica Amministrazione: il dato pubblico, libero di circolare, diventa una linfa vitale che alimenta una miriade di attività destinate a creare valore all'interno di un ecosistema.

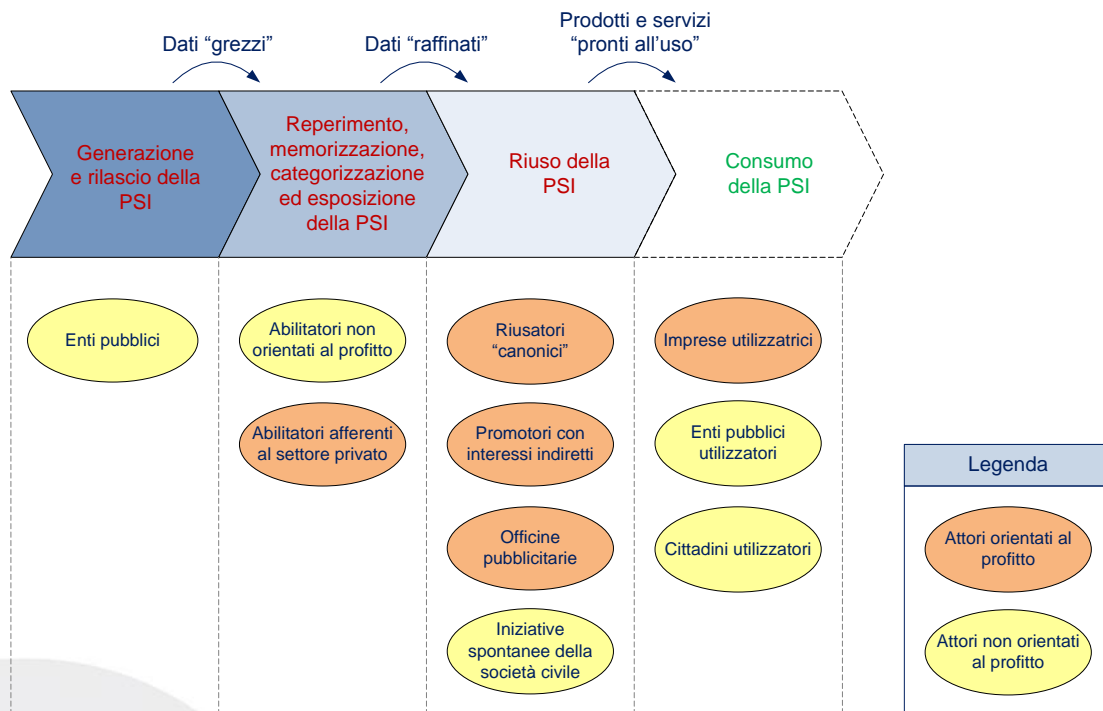
<sup>52</sup> Raguseo, E., Ferro, E., "eGovernment and organizational changes: towards an extended governance model", Lecture Notes in Computer Science, 6846, 418-430, 2011

<sup>53</sup> Ferro, E., Osella, M., "Modelli di Business nel Riuso dell'Informazione Pubblica", Osservatorio ICT della Regione Piemonte, 2011, <http://goo.gl/s1n0X>

Dal coacervo di attori presenti nell'ecosistema scaturisce uno scenario piuttosto eterogeneo: molteplici entità si trovano infatti ad occupare posizioni differenti all'interno dell'articolata rete del valore giacché assolvono compiti specifici destinati, in forme diverse, ad arricchire il dato grezzo rilasciato a monte dagli organismi pubblici. Il ricorso al concetto di "catena del valore"<sup>54</sup> consente di fare chiarezza rispetto all'ecosistema risultante, schematizzando una serie di stadi disposti in cascata secondo un approccio di interazione sequenziale (Figura 7.4). Le fasi sequenziali individuate sono di seguito presentate sinteticamente.

A monte della filiera si collocano la generazione e la pubblicazione del dato, attività appannaggio degli attori pubblici detentori di PSI (c.d. *PSI holder*).

Proseguendo verso valle, il dato grezzo rilasciato dagli enti governativi viene progressivamente raffinato. Il primo stadio, che talvolta si cela agli occhi dei più, comprende, a titolo esemplificativo, la raccolta dei dati provenienti da fonti diversificate, la loro memorizzazione su infrastrutture virtualizzate, la classificazione dei dataset attraverso metadati e l'esposizione attraverso interfacce applicative. Queste operazioni, sebbene non intervengano sensibilmente sulla natura del dato e non aggiungano valore in termini di logica applicativa, rendono più agevole il riuso agendo sulla cercabilità, sull'accessibilità e sulla leggibilità automatica dei dati. Le posizioni ricomprese in questo stadio possono essere ricoperte sia da imprese sia da attori non orientati al profitto, guidati da intenti profondamente dissimili.



**Figura 7.4. Catena del valore legata alla PSI<sup>55</sup>.**

Spostandosi verso valle, si incontra il riuso della PSI vero e proprio, che assume forme estremamente variegata. Anche qui è possibile rinvenire la presenza di attori orientati al profitto e attori invece provenienti dalla società civile che, spinti dalla ricerca di trasparenza governativa, mettono a frutto le proprie capacità tecniche e la propria creatività per originare servizi di pubblica utilità fondati sul dato pubblico.

Infine, gli output del riuso, che si declinano in prodotti o servizi, giungono nelle mani degli utilizzatori finali che, alla luce dell'ampio spettro di funzionalità e di prezzi, possono essere imprese, consumatori ed enti governativi.

<sup>54</sup> Porter, M.E., Millar, V.E., "How information gives you competitive advantage", Harvard Business Review, 63(4), 149-162, 1985

<sup>55</sup> Ferro, E., Osella, M., "Modelli di Business nel Riutilizzo dell'Informazione Pubblica", Osservatorio ICT della Regione Piemonte, 2011, <http://goo.gl/s1n0X>



Le tecnologie di data management costituiscono utili strumenti per raccogliere e disporre di dati provenienti da tutte le reti metropolitane (traffico, data center, comunicazione, ...) e definire come questi dati devono essere trattati per renderli funzionali alle fasi di definizione dei modelli. Connettori per raccogliere i dati, in forma anonima e nel rispetto delle normative sulla privacy, permettono di ottenere una mappatura precisa sui flussi di popolazione nelle aree di interesse o sull'accesso ai servizi erogati da parte di cittadini o imprese. Particolarmente importante è l'analisi di come gestire i dati in oggetto in una logica di Big Data che permetta di trattare grandi volumi di dati, che si aggiornano in tempo reale ed eterogenei. Nella pianificazione delle reti viarie e delle risposte alle emergenze, ad esempio, si analizzano i comportamenti tramite analisi statistiche. Attraverso la raccolta di dati in tempo reale è invece possibile sviluppare modelli di analisi del traffico e studiare la variazione di comportamenti in corrispondenza di particolari eventi.

Un elemento chiave è rappresentato dagli aspetti di visualizzazione e distribuzione dei dati, allo scopo di renderli più fruibili ai cittadini – evidenziando le ricadute sulla trasparenza dell'amministrazione. L'erogazione dei dati non dovrà valersi solo di canali Web ma anche mobile (attraverso app), dalla cui sinergia è possibile raggiungere un numero cospicuo di utenti.

L'informazione del settore pubblico è varia quanto e più delle stesse pubbliche amministrazioni. Questi dati vanno dalle immatricolazioni delle automobili agli orari delle farmacie, dai piani regolatori alle mappe della protezione civile, dalle rilevazioni meteo sull'inquinamento dell'aria agli orari di passaggio in fermata dei mezzi pubblici. Ovviamente, c'è una piccola parte di dati pubblici che devono rimanere riservati o addirittura segreti (per ragioni di sicurezza nazionale o di privacy, ad esempio). Non pochi dati, però, sono già teoricamente accessibili a chiunque e moltissimi altri potrebbero esserlo. Aprire effettivamente questi dati e chiarire che essi sono liberamente riutilizzabili da chiunque è l'obiettivo dell'approccio (e del "movimento") Open (Government) Data.

A livello europeo, la normativa di riferimento del settore è rappresentata dalla Direttiva 2003/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 novembre 2003, relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, che fissa un primo framework uniforme in materia (pur rimanendo ancora largamente permissiva circa l'effettiva implementazione del modello all'interno degli Stati Membri). Il testo della direttiva è peraltro in via di revisione, ormai prossima alla fase conclusiva: l'approvazione finale da parte del Parlamento Europeo è prevista verso giugno 2013. Il testo della proposta attualmente in circolazione fissa in modo più stringente l'obbligo per gli Stati Membri di messa a disposizione delle informazioni detenute dalle pubbliche amministrazioni, estende l'operatività della direttiva anche alle biblioteche, ai musei ed agli archivi, in precedenza esclusi, e riformula alcune norme, come ad esempio i principi di tariffazione.

In Italia la direttiva è stata recepita mediante il Decreto Legislativo 24 gennaio 2006, n.36, Attuazione della direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico, poi ulteriormente modificato dalla legge 4 giugno 2010 n. 96, art. 44 in seguito alla procedura di infrazione promossa dalla Commissione Europea per il mancato e inesatto recepimento di alcune norme.

Ulteriori norme che definiscono aspetti relativi ai dati aperti sono contenute all'interno del Codice per l'amministrazione digitale (CAD: <http://www.digitpa.gov.it/amministrazione-digitale/CAD-testo-vigente>) e del recente Decreto trasparenza (che ingloba la norma in precedenza contenuta nel c.d. Decreto Sviluppo all'art. 18 – Amministrazione aperta – la quale prevede(va) l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di pubblicare online e in formato aperto tutti i dati di spesa superiori a mille euro). Queste norme introducono obblighi ben precisi in capo alle pubbliche amministrazioni circa la messa a disposizione dei dati, sebbene lasciando impregiudicato il generico regime previsto per l'accesso ai documenti amministrativi dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. In particolare, il CAD descrive l'accesso telematico ed il riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni (art. 52); promuove l'adozione del software libero e fornisce una definizione di dati aperti (art. 68). Il decreto trasparenza, invece, introduce il diritto di accesso civico (non sottoposto a limitazioni circa la legittimazione soggettiva del richiedente) per tutte le informazioni che la PA è tenuta a pubblicare secondo la normativa vigente (art. 5); indica le qualità, in termini di, da garantirsi rispetto all'informazione riportata dalla PA sui suoi siti istituzionali (art. 6); ribadisce le caratteristiche dell'art. 68 del CAD circa i dati aperti e che questi sono riutilizzabili senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di

citare la fonte e di rispettarne l'integrità; e che in caso di silenzio o decisione negativa a fronte del diritto di accesso civico si applichi il rito in materia di accesso ai documenti amministrativi (art. 52, co. 4 lett. c).

Oltre alla normativa settoriale sull'informazione del settore pubblico, è necessario avere il polso anche rispetto a quella in punto di Privacy: la direttiva PSI e il decreto legislativo di recepimento del 2006 fanno infatti esplicitamente salve le normative europea e italiana in tema di privacy e trattamento dei dati personali, alle quali, altrettanto, bisogna quindi necessariamente attenersi nel gestire un progetto Open Data. Conseguentemente, aspetti quali l'individuazione del soggetto responsabile del trattamento, le modalità di acquisizione, trattamento e conservazione dei dati personali rappresentano un ulteriore passo metodologico da non perdere di vista, in accordo con quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali e dalla Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. Nel caso l'appianamento di questioni relative alla privacy ed alla tutela dei dati personali sia eccessivamente complesso a gestirsi da parte di chi vuole rilasciare i propri dati secondo il paradigma Open Data, è operativamente consigliabile limitare, quantomeno in una prima fase, il rilascio a quei set di dati che non presentino criticità sotto questo profilo.

La crescita dell'Open Data ha recentemente subito una forte accelerazione a seguito della pubblicazione di dati di diverse istituzioni pubbliche (ad esempio, data.gov, data.gov.uk, dati.gov.it, AperTO, dati.piemonte.it, dati.trentino.it), pienamente consapevoli del valore di queste informazioni e puntando ad una maggiore trasparenza verso i cittadini.

In questo panorama di obiettivi, attività e adeguamenti normativi, l'azione intende rispondere a tre esigenze legate al patrimonio informativo del Comune di Torino e di altre istituzioni ed entità del territorio comunale:

- la normativa<sup>56</sup> prevede che le pubbliche amministrazioni rendano accessibili in formati per Open Data le informazioni prodotte durante le loro attività a meno che non sorgano conflitti con la normativa sulla privacy.
- l'esigenza di maggiore trasparenza verso il cittadino, sia per esplicita richiesta della normativa<sup>57</sup>, sia per ottenere un maggiore coinvolgimento del cittadino, sia per migliorare l'efficienza della macchina amministrativa.
- l'esigenza di valorizzare i dati prodotti per il funzionamento della PA sia per un miglior governo e pianificazione delle politiche degli enti sia fornendo l'opportunità al mondo delle imprese di creare nuovi servizi a valore aggiunto su nuovi domini e in alcuni casi di entrare in competizione con la PA nel fornire in maniera migliore servizi ora forniti da PA.

L'azione proposta si articola quindi nelle seguenti linee di sviluppo:

- Valorizzazione del patrimonio informativo del Comune inerente normative e regolamenti relativi a funzionamento uffici.
- Creazione di un publication stack dei (Linked) Open Data.
- Valorizzazione del patrimonio informativo pubblico per pianificazione integrata a supporto del governo dell'ente.
- Valorizzazione dell'iniziativa Open Data presso cittadini e amministratori pubblici.
- Ampliamento del patrimonio informativo pubblico attraverso raccolta di informazioni da cittadini su web, social network e sensori distribuiti.

---

<sup>56</sup> In Italia la Direttiva PSI (Direttiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 novembre 2003 relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico) è stata recepita mediante il Decreto Legislativo 24 gennaio 2006, n.36, Attuazione della direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico, poi ulteriormente modificato dalla legge 4 giugno 2010 n. 96, art. 44.

<sup>57</sup> Codice per l'amministrazione digitale (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82) e Decreto Trasparenza (Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33, pubblicato sulla G.U. n.80 del 5 aprile) recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

### **A) Valorizzazione del patrimonio informativo del Comune inerente normative e regolamenti relativi a funzionamento uffici**

L'obiettivo di questa proposta è garantire al cittadino un migliore accesso alle normative e regolamenti, in modo da essere più informati sui loro diritti, doveri e scadenze, riducendo in questo modo tempi e rischi di non compliance. Per accesso migliore non si intende un migliore accesso al testo di legge, che rimane incomprensibile, datato, frammentato e inutile per la maggioranza dei cittadini, nonostante la molteplicità di siti istituzionali che riportano online le leggi rilevanti. Per migliore accesso intendiamo dare ai cittadini strumenti che presentino loro il contenuto delle normative, comprensibile, classificato, aggiornato.

Per questa azione sarà possibile valorizzare l'approccio già utilizzato in precedenti sviluppi progettuali (vedasi progetto ICT4Law<sup>58</sup> finanziato dalla Regione Piemonte), per la presentazione della normativa tramite un sistema di legal document e knowledge management system basato su ontologie per trasformare in versione comprensibile le normative locali e nazionali non solo per il cittadino ma anche per gli impiegati delle istituzioni locali, associando così alla trasparenza il concetto di comprensibilità e diminuendo conseguentemente il rischio di non compliance da parte delle istituzioni.

Il passo successivo sarà utilizzare questi strumenti per verificare la compliance regolativa delle procedure e dei sistemi informativi del Comune nonché per organizzare la raccolta di documenti in vista degli audit.

Possibile ambito applicativo per questa linea di sviluppo è, ad esempio, la regolazione riguardante l'edilizia.

### **B) Creazione di un publication stack dei (Linked) Open Data**

Pur essendo stato sviluppato un portale per la distribuzione degli Open Data nel sistema web del Comune, la procedura di pubblicazione può essere migliorata e un publication stack che vada dai sistemi informativi fino alla pubblicazione web deve essere ancora creato. Inoltre i dati sono ancora in formato grezzo e non trasformati in Linked Open Data. A questo scopo non è stata pensata ancora una ristrutturazione interna per creare un nucleo di competenza riguardo alla normativa e per identificare i ruoli coinvolti. Si evidenzia, a tal proposito, la possibilità e l'utilità di coinvolgere non solo i dati disponibili presso il Comune, ma anche quelli presso altre istituzioni collegate e nel terzo settore. Lo sviluppo di un publication stack di Linked Open Data dovrà tenere conto anche degli aspetti organizzativi, normativi, economici, promuovendo la conoscenza fra i dipendenti pubblici e le imprese, facilitando accesso a cittadini con cruscotti di visualizzazione.

### **C) Valorizzazione del patrimonio informativo pubblico per pianificazione integrata a supporto del governo dell'ente**

Il patrimonio informativo pubblico può giocare un ruolo chiave a supporto della programmazione strategica di politiche di sviluppo per le Smart Cities, intese come ecosistemi complessi caratterizzati da fattori interdisciplinari. Molte amministrazioni pubbliche, che attualmente utilizzano cruscotti direzionali con indicatori aggregati per controllare i servizi erogati, le risorse a disposizione e l'avanzamento dei programmi, evidenziano l'esigenza di estendere tali valutazioni in modo integrato e coinvolgendo le diverse direzioni all'interno dell'ente. La disponibilità di dati reali da cui costruire modelli e scenari futuri è fondamentale. L'uso di modelli quantitativi è tuttora limitato per vari motivi:

- **Inaccessibilità dei dati e modelli.** I dati e i modelli costruiti al di sopra di essi spesso sono disponibili, ma in sistemi informativi separati o di enti pubblici diversi. Risulta difficile integrarli sia per difficoltà di accesso che per disomogeneità di formato.
- **Barriere all'accesso degli strumenti.** Sono già disponibili tool per la integrazione di dati, ma costosi e difficili da usare. La modalità di uso a licenza scoraggia l'uso dei tool se l'uso non è continuo e non esistono progetti strategici per condivisione e sfruttamento del PSI.

---

<sup>58</sup> ICT4Law: ICT Converging on Law: Next Generation Services for Citizens, Enterprises, Public Administration and Policymakers. Progetto su Bando Converging Technologies 2007 finanziato da Regione Piemonte (<http://www.ict4law.org>).

- **Difficoltà alla comprensione dei modelli.** Modelli sofisticati tendono a generare interfacce sofisticate e non facili da utilizzare e comprendere da parte di decisori e cittadini.
- **Barriere alle diffusione dei risultati.** Modelli e dati presentati in modo statico, non interattivo, scoraggiano la diffusione e l'uso dei modelli, sia tra i decisori che tra i cittadini. **Obsolescenza di dati e modelli.** Spesso i dati sono disponibili ma obsoleti, soprattutto per quanto riguarda la profilazione della domanda di cittadini e imprese. Le PA fanno quindi fatica a considerare i dati come affidabili e utili.

In un contesto federativo di enti pubblici, aziende di servizi, cittadini, imprese ed associazioni, è, quindi, importante mettere a disposizione dei decisori modelli innovativi per decisioni informate, per la risoluzione integrata di problemi sociali di scala urbana e metropolitana e per supportare lo sviluppo del consenso; le azioni da intraprendere e gli scenari futuri si possono così valutare tenendo conto dei benefici economici, sociali e ambientali e degli impatti potenziali sulla comunità nel medio-lungo periodo.

A tal proposito è strategico lo sviluppo e implementazione di strumenti integrati per la creazione, validazione e composizione di dati e modelli complessi, in grado di sfruttare il patrimonio informativo a supporto delle decisioni della Pubblica Amministrazione, che permettano al decisore pubblico di valutare scenari alternativi per il raggiungimento degli obiettivi, indirizzare le risorse, pianificare gli investimenti e valutare l'impatto di politiche di incentivi economici e di partecipazione sociale. Si osservi, peraltro, l'opportunità di instaurare canali di comunicazione della PA (ad esempio web e social media) con cittadini e imprese, attraverso cui monitorare le opinioni e la domanda di nuovi servizi e verificare l'impatto delle politiche.

L'efficacia di uno strumento di programmazione strategica si basa sulla capacità di garantire la scalabilità e modularità dei componenti base dell'architettura, la possibilità di integrare e comporre dati eterogenei, l'interoperabilità rispetto a modelli pre-esistenti e già sviluppati da attori diversi (ad esempio Regioni, Province, Comuni, Agenzie governative, imprese, enti di ricerca).

In questo scenario di sviluppo, gli open data permettono di aumentare e favorire meccanismi di scambio dati, modelli e patrimonio informativo anche all'interno della pubblica amministrazione sia tra settori/direzioni afferenti allo stesso ente (es. asili vs servizi sociali vs casa) sia tra enti diversi (es. dati su redditi, lavoro, sanità, ...). Un tema di interesse su cui si dovrà concentrare l'attenzione della Pubblica Amministrazione è anche l'utilizzo del patrimonio informativo a disposizione del terzo settore (onlus e associazioni) nonché quello a disposizione delle società partecipate, con l'obiettivo di arricchire la base di dati disponibili e le opportunità di sviluppo di modelli rappresentativi.

#### **D) Valorizzazione dell'iniziativa Open Data presso cittadini e amministratori pubblici**

In linea con l'attenzione da più parti rivolta alla sensibilizzazione sui temi dell'innovazione, a partire dagli ambienti formativi (vedasi azione I5), si evidenzia la centralità di un'adeguata informazione del cittadino, sia esso tanto l'utente finale del servizio quanto il soggetto responsabile della "cosa pubblica".

Verrebbe infatti la tentazione di demolire un poco l'ipostatizzazione insita in termini come Smart City, che porta ad incorporare qualità tipicamente umane in enti che in principio ne sono privi. "La piazza" è un complesso architettonico, "Internet" e "il Web" sono tecnologie, "il Legislatore" non è un demiurgo ma un iter di attività parlamentari; ad essere smart o non smart sono piuttosto le persone che riempiono questi spazi, che usano queste tecnologie e che animano questi procedimenti.

In questo senso, più che la città, ad essere smart o viceversa ignoranti e disaccorti, sono i cittadini; o meglio, prima di partire a sviluppare una città smart andrebbe esaminato quanto i cittadini siano smart, ed eventualmente porre in atto iniziative volte alla "smartizzazione" dei cittadini stessi.

Quanto si è consapevoli delle ricadute positive che in termini non solo di trasparenza ma anche di efficienza pubblica può portare l'adozione di forme di e-government, di formati, software e dati aperti? Quanto si è consapevoli delle potenzialità che le ICT introducono nella fornitura di servizi al cittadino? Quanto si è in grado di accedere a questi servizi e quanto invece pesa il digital divide e l'effettiva disponibilità di infrastrutture informatiche sul territorio?

Questo aspetto rappresenta un prerequisito fondamentale per la progettazione di un masterplan su città intelligenti: quanto il politico e il dipendente di un ente pubblico siano formati, consapevoli e sensibili ai temi dell'innovazione (e parimenti quanto lo siano i cittadini, unitamente alla loro capacità di accedere ai mezzi tecnologici e servirsene per fruire di dati servizi) è un aspetto cruciale per valutare l'efficacia di un progetto smart city, ed una delle possibili metriche sulle quali fondare la realizzabilità del progetto stesso. Mettere in cantiere **iniziative** e idee progettuali **di sensibilizzazione e istruzione sui temi dell'innovazione e delle opportunità legate agli Open Data** a beneficio di utenti e decisori può essere quindi un utile primo passo per costruire soggetti consapevoli delle potenzialità insite in una città intelligente. Simili iniziative, del resto, paiono del tutto coerenti con il dettato degli artt. 8 e 13 del CAD, relativi, rispettivamente, al diritto all'alfabetizzazione informatica del cittadino e alla formazione informatica dei dipendenti pubblici; nonché dell'art. 13-ter del Decreto Sviluppato 2.0, in tema di azzeramento del divario digitale.

Data la novità del settore Open Data a livello di possibili business e la variabilità della normativa – ad esempio il quadro normativo della privacy a livello Europeo sta per affrontare una grande rivoluzione - è utile formalizzare anche una linea di azione per lo **studio dei possibili modelli di business** e il **monitoraggio dell'utilizzo in campo business dei dati** proposti, nonché una linea di azione per l'**elaborazione del quadro normativo**. A Torino su questi temi sono già state intraprese iniziative di eccellenza da parte di ISBM, Nexa presso il Politecnico e Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università. Analogamente è necessario ripensare il modello organizzativo interno alla PA per facilitare la pubblicazione di Open Data a partire dalla fase di identificazione dei dati, coinvolgendo tutte le dirigenze interessate.

Inoltre, si ritiene indispensabile esaminare in maniera sistematica le **modalità** per il **coinvolgimento della PA nel modello di business** PSI-centrico. Questo corpus di attività sarà teso ad investigare i benefici che gli enti pubblici possono raggiungere allorché decidono di aprire i propri dati e di sposare la cultura data-centrica, intraprendendo traiettorie evolutive orientate ad un modello di "extended governance" che si fondi su pietre miliari quali il coordinamento tra le pubbliche amministrazioni per il raggiungimento della massa critica, l'instaurazione di un modello a rete per la gestione, la condivisione e la fruizione dei dati pubblici, il coinvolgimento delle comunità e dell'intelligenza collettiva ivi residente. Questo corpus di attività, di fondamentale supporto per la presente azione, dovrà fornire risposte al come l'ente pubblico, oltre a favorire un'apertura del dato verso l'esterno, foriera di trasparenza, accountability e riuso innovativo, possa internalizzare, anche solo parzialmente, l'enorme valore insito nei dati pubblici.

### **E) Ampliamento del patrimonio informativo pubblico attraverso raccolta informazioni da cittadini su web, social network e sensori distribuiti**

Oltre a *data as a platform* si sta iniziando a parlare anche di *people as a platform*: i cittadini e le imprese sia con le informazioni lasciate su web e social network sia messe a disposizione dai loro dispositivi stanno diventando una fonte informativa di cui l'amministrazione deve tener conto e da valorizzare per orientare le proprie politiche. Questi dati possono essere raccolti con tecniche di *crawling* e *opinion monitoring* basate su *human language technologies* e messi a disposizione in forma anonimizzata o aggregata come Open Data.

Un'attività svolta in questo campo per Regione Piemonte, in collaborazione con CSI Piemonte e CRISP, è relativa all'analisi delle offerte di lavoro disponibili su web e social per analizzare il mercato del lavoro e pianificarne le politiche. Si inizia inoltre a parlare di *web reputation* e di ascolto non solo per le imprese ma anche per gli enti pubblici. Si va quindi a valorizzare un patrimonio informativo riguardante la città ma disponibile su web e social network.

I dati possono essere raccolti da molteplici fonti eterogenee e non strutturate, quali sensori fisici (secondo il paradigma dell'Internet of Things), social network, altri sistemi informativi o basi di dati. I dati così raccolti costituiscono un potenziale di allargamento del patrimonio informativo pubblico e, attraverso la costruzione di modelli e la rappresentazione visuale, potranno essere trasformati in informazioni e resi riusabili. Si sottolinea che tale attività fonda le proprie basi di concretezza e opportunità di sfruttamento dei risultati sulla capacità di stabilire in anticipo quali dati raccogliere, in quale modalità e quali processi di elaborazione applicarvi, definendo quindi chiaramente quali sono gli obiettivi e gli ambiti per cui si intende utilizzarli.

L'opportunità di mettere a disposizione in modalità open i dati raccolti dai cittadini richiede poi approfondimenti di tipo giuridico e l'implementazione di strumenti tecnologici per garantire le esigenze di privacy nel trattamento e condivisione delle informazioni provenienti da soggetti privati.

### 7.3.1 Tecnologie coinvolte

L'azione ha un carattere non solo tecnologico ma multidisciplinare, in cui rivestono particolare importanza anche aspetti normativi relativi all'Open Data, alla privacy e alla trasparenza.

#### TECNOLOGIE INFORMATICHE

##### **Accesso alla normativa**

Strumenti per la costruzione di conoscenza giuridica e la presentazione del contenuto delle leggi utilizzando ontologie giuridiche e gestione documentale giuridica avanzata. Questi strumenti sono utilizzati in ambito professionale per supportare la compliance in banche e grosse aziende, costruendo, a partire dalla normativa, tramite ontologie, gli adempimenti (aggiornati) che devono seguire.

##### **Valorizzazione del patrimonio informativo della pubblica amministrazione:**

Tecnologie di simulazione e modellazione, analisi what-if, visualizzazione avanzata, ontologie, human language technologies, data fusion e data mining di sistemi eterogenei nonché elaborazione di grandi moli di dati.

Un primo livello dati è quello proveniente da database (fonti pubbliche e private) e sistemi gestionali esistenti. In base alle caratteristiche di persistenza e disponibilità delle fonti, le tecnologie coinvolte permettono di implementare modalità di accesso diverse ai fini dell'acquisizione (accesso diretto, via ftp, via webservices) e delle modalità previste (acquisizione integrale, acquisizione incrementale). Devono anche essere supportate tutte le politiche di security per l'accesso alle fonti strutturate, distinguendo tra fonti dati pubbliche e quelle private, e per tipologia (dati personali sensibili e non).

I motori di **crawling** permettono invece di raccogliere le informazioni provenienti da web e social media. Le informazioni raccolte dai crawler e in generale le informazioni in formato testuale sono strutturate attraverso tassonomie e motori semantici per consentire la classificazione dei documenti raccolti e la correlazione di informazioni destrutturate con i dati amministrativi.

Tecniche di **anonimizzazione** sono utilizzate per salvaguardare la privacy, **data integration** al fine di combinare nel modo più opportuno i dati e tecniche di **data fusion** al fine ben sintetizzare le informazioni stesse, ottimizzandole e eliminando le ridondanze.

La progettazione della componente di Data Management atta all'acquisizione, al controllo di qualità e al caricamento dei dati da tutte le fonti previste, strutturate e non, deve arrivare anche a trasformare i raw-data in formato RDF con l'obiettivo di esporre in ambiente Cloud una serie di Linked Open Data per favorire l'interoperabilità semantica dei dati tra PA.

##### **Trasformazione degli Open Data in Linked Open Data**

Tecnologie quali le ontologie e l'elaborazione del linguaggio naturale, per interpretare i dati non strutturati.

Gli Open Data sono anche fonte di informazioni su cui applicare tecnologie **High Performance Analytics** permettendo di conoscere e modellizzare la realtà e sintetizzarla in informazioni, tramite risultati ed oggetti intuitivi, quali report, grafici e mappe (in sinergia con azione I2 su "Analisi dei bisogni"). Schematicamente le componenti analitiche permettono:

- disponibilità di una base dati analitica ovvero predisposta all'utilizzo di algoritmi e modelli;
- disponibilità di algoritmi e modelli analitici con cui effettuare analisi statistica, Data Mining, Forecast;
- validazione, gestione, monitoraggio dei migliori modelli prodotti;
- "dcore" (assegnazione di probabilità di accadimento di eventi, assegnazione a segmenti) su popolazioni di interesse a partire dalla formulazione matematica dei migliori modelli analitici prodotti.

Si evidenzia, inoltre, il ruolo chiave che può rivestire il Cloud Computing, permettendo un uso semplice e diffuso di dati, modelli e scenari quantitativi a supporto delle decisioni e pianificazioni strategiche della PA e la possibilità di ottenere la massima flessibilità ed espandibilità delle funzionalità di sistema attraverso un utilizzo "as a service".

### **ASPETTI NORMATIVI**

Un aspetto che dovrebbe porsi a monte di ogni progetto Smart City, è quello di modellare il progetto avendo ben presente la (ormai) piuttosto corposa produzione normativa, italiana ed europea, su dati aperti, informazione del settore pubblico e digitalizzazione dei processi amministrativi, senza dimenticare gli aspetti legati alla privacy; ciò perché è proprio questo (il dato processato digitalmente) l'humus sul quale si basa la produzione di pressoché ogni servizio smart.

Diventa vitale porre la componente normativa alla base dello sviluppo del progetto, tanto secondo il punto di vista di chi opera scelte politiche e di chi opera nel settore pubblico (Regione, Provincia, ente locale; personale della PA, i quali sono i destinatari primari dei precetti e degli obblighi normativi), quanto secondo il punto di vista del cittadino (utente e fruitore di servizi, il quale dovrebbe sapere che è in possesso di specifici diritti in tema di accesso e riutilizzo dei dati e di trattamento di taluni dati che lo riguardano).

Non andrebbe neanche trascurato un peculiare, potenziale riflesso della convivenza (a volte) problematica tra l'impiego di tecnologie ICT nello sviluppo di servizi smart e il diritto alla riservatezza; quello cioè relativo all'eccessiva pervasività di tali tecnologie, con il rischio di possibili criticità lato privacy laddove la mera disponibilità dei dati possa indurre a forme di trattamento del dato (financo a forme di controllo o sorveglianza dell'utenza) indesiderate ed estranee alle finalità per le quali si è prestato il consenso al trattamento. Occorrerebbe cioè meditare uno sviluppo di servizi intelligenti che rimanga in armonia e sia rispettoso dei diritti del cittadino.

Nel caso si volesse sfruttare materiale divulgativo già esistente, si può indicare il Libro bianco per il riutilizzo dell'informazione del Settore Pubblico (<http://www.evpsi.org/librobianco>), sviluppato dal progetto di ricerca EVPSI: il testo, sebbene non aggiornato alle recenti novità normative italiane in materia di dati aperti, offre una panoramica, in chiave divulgativa ed accessibile, dei principali aspetti operativi e delle questioni legali coinvolte nella pubblicazione e messa a disposizione dei dati per il riutilizzo.

### **7.3.2 Impatto sulle metriche di riferimento**

Per quel che riguarda l'accesso alla normativa, possibili metriche di riferimento sono la riduzione del contenzioso giuridico con il Comune, del numero di accessi a call center o helpdesk, aumento frequenza utilizzo pagine web relative (come accaduto ad es. per Ufficio Tributi Regione Piemonte), diminuzione tempi allo sportello. Queste informazioni si potranno reperire intervistando gli addetti ai call center e helpdesk, e dai file di log dei siti istituzionali.

Inoltre si può tenere conto come impatto una miglior programmazione delle risorse disponibili: il sistema permetterà di supportare le esigenze di spending review della Pubblica Amministrazione e di indirizzare le risorse in una logica di efficacia ed efficienza della spesa garantendo una ricaduta positiva sia in termini di ottimizzazione dei servizi a cittadini e imprese sia degli impatti potenziali delle politiche sulla comunità nel medio-lungo periodo, andando ad analizzare i dati stessi provenienti dai servizi digitalizzati.

La definizione di politiche/linee guida/sistema di data governance per la creazione e pubblicazione di dati aperti permette un miglioramento in termini di:

- Qualità: Pubblicazione dataset Open Data a cinque stelle (secondo scala Berners-Lee);
- Quantità: Ampliamento dei dataset pubblicati;
- Processo: Automazione del processo di produzione, pubblicazione e certificazione dei dataset.

Facendo riferimento agli indici BES (Benessere Equo e Sostenibile)<sup>59</sup>, quando i dati saranno rilevati a livello comunale, quelli coinvolti sono:

1. **Fiducia nelle istituzioni locali:** Punteggio medio di fiducia nel governo regionale, provinciale e comunale (in una scala da 0 a 10) espresso dalle persone di 14 anni e più. L'indicatore esprime il grado di fiducia che i cittadini hanno nei confronti delle principali istituzioni a livello locale.
2. **Fiducia in altri tipi di istituzioni:** Punteggio medio di fiducia nelle forze dell'ordine e nei vigili del fuoco (in una scala da 0 a 10) espresso dalle persone di 14 anni e più. L'indicatore esprime il grado di fiducia che i cittadini hanno nei confronti di due servizi che tutelano l'ordine sociale e la sicurezza dei cittadini sul territorio.
3. **Indice di accessibilità ad alcuni servizi:** Percentuale di famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere tre o più servizi essenziali (farmacie, pronto soccorso, ufficio Postale, polizia, carabinieri, uffici comunali, asilo nido, scuola materna, scuola elementare, scuola media inferiore, negozi di generi alimentari, mercati, supermercati) sul totale delle famiglie. L'indice sintetizza il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ad un folto gruppo di servizi diversi ma di grande rilevanza; è una misura della capillarità di diffusione dei servizi ai cittadini sul territorio. Il dato è disaggregabile per ciascuno dei servizi considerati nella produzione dell'indice e quindi utilmente impiegabile per poter osservare quali aspetti registrino le maggiori criticità.

### 7.3.3 Sfruttamento asset esistenti

L'azione permette un migliore sfruttamento dell'asset patrimonio informativo del Comune – fra cui la normativa accessibile sul web degli assessorati, alcuni archivi cartacei – e lo sfruttamento dei database e sistemi decisionali già realizzati e di altre iniziative quali il Cruscotto Urbano<sup>60</sup> – utile per la visualizzazione degli Open Data nella sua versione pubblica e per il supporto alle decisioni e alla pianificazione strategica nella sua versione interna alla PA - e il progetto Bilancio Consolidato e integrazione con piano degli indicatori. Si riporta nel seguito la situazione attuale dell'Open Data in Comune e CSI Piemonte e in allegato l'elenco delle basi di dati del Comune mantenute da CSI Piemonte. Si cita inoltre l'opportunità di sfruttamento del Portale Torino Smart City per il coinvolgimento della cittadinanza e le attività di partecipazione sociale.

#### SITUAZIONE DEL COMUNE DI TORINO

La Città di Torino espone sul proprio portale opendata AperTO ([www.comune.torino.it/aperto](http://www.comune.torino.it/aperto)) più di 200 dataset suddivisi in categorie e sottocategorie autonomamente definite.

Tutti i dati sono pubblicati con licenza IODL 2.0, scelta che è stata condivisa dagli attori dell'Amministrazione coinvolti in questo progetto e che oggi, con il nuovo decreto sulla trasparenza amministrativa (Legge 33/2013), ha avuto anche un riconoscimento ufficiale ove viene indicato che i dati, pubblicati in formato aperto, sono riutilizzabili senza restrizioni se non quelle relative all'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità.

Ad oggi i dati poggiano su un cms in quanto permetteva per diversi motivi una veloce pubblicazione ed una semplice gestione nel tempo. Ad oggi è in atto un lavoro di migrazione sul cms Drupal che permetterà, tra le altre cose, di usufruire di un modulo realizzato ad hoc per la condivisione dei dati tramite il sistema di catalogazione CKAN, riconosciuto ed utilizzato a livello mondiale da molti enti pubblici ed organizzazioni.

Attualmente ogni dataset è corredato da una scheda informativa relativa al settore di riferimento interno all'Amministrazione oltre che ad altri riferimenti quali, per esempio, la frequenza di aggiornamento è il periodo di validità.

Al momento tutti i dataset sono resi disponibili in formato CSV e di fatto sono rappresentativi di una fotografia in un dato istante; non esistono al momento dati fruibili in altre modalità, dall'XML all'accesso al db. In questo senso,

---

<sup>59</sup> <http://www.misuredelbenessere.it/>

<sup>60</sup> <http://www.csipiemonte.it/cms/area-media/38-comunicati-stampa/569-torino-e-gia-una-smart-city.html>



la possibilità di fornire dati in altri formati o modalità è un aspetto che interessa fortemente la Città ma che purtroppo si deve scontrare con problemi di risorse, finanziarie e non, caratteristiche di questi momenti. La pubblicazione, ad esempio, di Linked Open Data potrebbe fare da motrice per una integrazione sempre maggiore tra le diverse anime dell'Amministrazione pubblica in generale e non così da rendere automaticamente interoperabili e parlanti i molti dati già in possesso e pubblicati.

La Città in questi mesi si sta facendo anche promotrice della pubblicazione di dataset provenienti da enti ad essa esterna ma operanti sul territorio cittadino per i cittadini. In particolare, alcuni dati pubblici e già disponibili di 5T e di GTT sono stati analizzati ed a breve saranno anche pubblici sul portale AperTO. In quest'ottica è di importanza fondamentale il ruolo di promotrice che la Città ha, ma che sempre più dovrebbe avere verso gli enti esterni, siano essi controllati o partecipati che operano a Torino per fornire servizi di qualsiasi tipo alle persone (Amiat, Smat etc.), per portare i dati da essi gestiti e prodotti a disposizione di tutti.

#### **OPEN DATA SERVICE PLATFORM PRESSO CSI**

Per il potenziamento della fruizione dei dati è stata realizzata da CSI Piemonte la Opendata Service Platform, infrastruttura volta da un lato a migliorare la reperibilità delle informazioni censite sui differenti cataloghi e portali e dall'altra a migliorare la fruibilità dei dati stessi mediante la loro messa a disposizione come Open Data Services.

Per quanto concerne il primo aspetto di potenziamento della ricerca, è stato sviluppato un meccanismo di ricerca federata tra portali, ad oggi attivo tra Piemonte e Emilia, basato su interfacce (API) Ckan. Nell'ambito del progetto europeo Homer, è in corso il potenziamento di tale componente di ricerca in ottica di federazione con altri portali (nazionali ed europei) al fine anche di supportare la gestione del multilinguismo.

Per quanto concerne invece il potenziamento della fruibilità dei dati sotto forma di Open Data services, è stata realizzata una piattaforma infrastrutturale volta rendere fruibili come servizi i dati grezzi gestiti nei silos verticali. Obiettivo di tale infrastruttura, per cui la componente di virtualizzazione è stata oggetto di studio nell'ambito del progetto europeo Opendai, è permettere l'accesso ai dati attraverso varie API nei formati più classici Web server, json, WMS/WFS e nei formati Linked Data RDF.

#### **7.3.4 Collegamento con i piani settoriali**

Al di là del collegamento con i piani settoriali della Città (vedasi Piano e-Gov), l'azione è motivata dalla normativa vigente riguardante la Public sector information e la trasparenza.

#### **7.3.5 Collegamenti con altri interventi/progetti effettuati/in corso**

La presente azione può trovare sinergie in altri progetti passati o in corso e in altre azioni proposte nell'ambito del Progetto SMILE:

- **Progetto EVPSI:** Extracting Value from Public Sector Information: Legal Framework and Regional Policies. 2008-2012. <http://www.evpsi.org/> Finanziato da Regione Piemonte. Partner: Nexa – Politecnico di Torino, Università di Torino, Fondazione Rosselli. Lo scopo è massimizzare i benefici dell'accessibilità a PSI. L'analisi del framework normativo può essere utile per SMILE.
- **Progetto LAPSI:** The European Thematic Network on Legal Aspects of Public Sector Information. 2010-2012. <http://www.lapsi-project.eu>. Bando CIP-ICT PSP. Partner NEXA - Politecnico di Torino, CSI Piemonte. Scopo: creazione di guidelines for PSI che possono essere riutilizzate in SMILE.
- **Progetto ICT4LAW:** ICT Converging on Law: Next Generation Services for Citizens, Enterprises, Public Administration and Policymakers. 2009-2013. <http://www.ict4law.org>. Progetto su Bando Converging Technologies 2007 finanziato da Regione Piemonte e realizzato da: Dipartimenti di Giurisprudenza e Informatica - Università di Torino, CNR-CERIS, Università del Piemonte Orientale, Augeos, CELI, Comdata, Convey, SSB Progetti. Il progetto appena conclusosi aveva fra i suoi scopi principali strumenti per la costruzione di conoscenza giuridica e la presentazione del contenuto delle leggi utilizzando ontologie giuridiche e gestione documentale giuridica avanzata. Questi strumenti sono utilizzati in ambito professionale per supportare la compliance in banche e grosse aziende, costruendo, a partire dalla normativa, tramite ontologie gli adempimenti (aggiornati) che devono seguire. Questi strumenti possono

essere direttamente utilizzati per valorizzare la normativa utilizzata presso i diversi uffici e pubblicata sui siti istituzionali.

- **Progetto Open-DAI:** Opening Data Architectures and Infrastructures of European Public Administrations, 2012-2014. <http://www.open-dai.eu/>. Bando ICT Policy Support Programme, Competitiveness and Innovation framework Programme (CIP) Call 2011. Partner: Regione Piemonte, Politecnico di Torino, CSI Piemonte. Lo scopo è la creazione di un Open Data Hub con architettura aperta basata su servizi e cloud. Le infrastrutture informatiche del progetto presso CSI Piemonte possono essere riutilizzate per il Comune.
- **Progetto HOMER:** Harmonizing Open data in the Mediterranean through better Reuse of public sector information). 2013. <http://www.homerproject.eu/> Bando Med interreg. Partner CSI Piemonte, Regione Piemonte. Lo scopo è armonizzare la pubblicazione degli Open Data nell'area mediterranea. Le soluzioni del progetto possono essere riapplicate a Torino in modo da non creare altri approcci eterogenei.
- **Progetto Decision Theatre.** 2013-2015. Bando MIUR Smart cities and communities. Partner: SAS, Politecnico di Torino. Scopo: creazione di un sistema di supporto alle decisioni. Può essere utilizzato con gli Open Data prodotti dall'azione in oggetto.
- **Progetto EUCases:** European and National Legislation and Case Law Linked in Open Data Stack. 2013-2015. <http://www.eucases.eu>. Bando FP7 ICT call 10 SME-DCA. Partner: Università di Torino. Scopo: pubblicazione e ricerca multilingue di sentenze di tribunali a livello Europeo. Può essere utilizzato per cercare la normativa relativi a temi di competenza del Comune.
- **Progetto CLOUD4EGOV.** Bando MIUR Smart cities and communities. Scopo: sperimentazione massiva del Cloud Computing come tecnologia abilitante ed innovativa a supporto di processi, procedure e servizi di e-Government. Ambito: Cloud Computing per Smart Government.
- **Progetto SCOC:** Smart Cities Operation Security Center. Bando MIUR Smart cities and communities. Partner: Selex ES con Comune di Torino, Politecnico di Torino. Scopo: Studio e sviluppo di un centro operativo di coordinamento a livello di area metropolitana per la gestione delle emergenze e della sicurezza del territorio.
- **Easy town,** idea presentata in risposta al bando Social Innovation, inerente nuove tecnologie per garantire ai cittadini un accesso più semplice e diretto alla dimensione normativa locale. Si prevede lo sviluppo di un'applicazione web per il riutilizzo degli Open Data, al fine di creare un servizio di help desk leggero e poco costoso e un sito intelligente per presentare e cercare regolamenti già spiegati e tradotti, e personalizzati per le diverse esigenze dei diversi utenti.

Per quel che riguarda le sinergie con altre azioni di SMILE:

- I1 (Digitalizzazione dei servizi, dematerializzazione e creazione di piattaforme collaborative per l'interoperabilità in processi interni all'ente). La creazione di servizi digitalizzati permette di aumentare la quantità di dati disponibili per la pubblicazione, così come la dematerializzazione dei documenti. Inoltre gli Open Data permettono la costruzione automatica di statistiche sui servizi stessi, ad esempio sul tempo medio per lo svolgimento di un dato processo.
- I2 (Analisi dei bisogni). Utilizzo degli Open Data come dati per strumenti di analisi di grandi moli di dati.
- I5 (Valorizzazione della competenza digitale ed equità di accesso alle opportunità). Promozione e valorizzazione competenza digitale e equità di accesso alle opportunità (e.g., integrazione tra generazioni diverse, continuità del sistema scolastico). Le tecnologie riguardanti la pubblicazione della normativa in maniera comprensibile possono essere riutilizzate. Inoltre in quella azione la promozione del tema Open Data può avvenire all'interno dei corsi di formazione per insegnanti.
- I9 (Azioni a supporto di forme di flessibilità e conciliazione dei tempi di vita). L'azione può beneficiare dei dati aperti messi a disposizione.
- Azioni in altri tavoli che possono beneficiare dei dati (ad esempio su Mobility per dati 5T e GTT).
- A1 (Data Governance di Torino Smart City). I Cataloghi dei dati di Torino Smart City sono l'input per i cataloghi degli Open Data, inoltre la piattaforma di interoperabilità può pubblicare anche Open Data Services

- A3 (Sistema di indicatori per la Smart City). A partire dai dati raccolti attraverso le azioni SMILE e dai sistemi informativi della Città vengono costruite le basi dati decisionali, da cui vengono calcolati gli indicatori; su questi bacini informativi si innestano le soluzioni a supporto della pianificazione strategica. Dai diversi livelli informativi vengono poi attinte le informazioni da pubblicare per la trasparenza e quelle da rendere disponibili in open data.

### 7.3.6 Potenziali aree di dimostrazione nella città

Per quel che riguarda la normativa, siti web dei diversi assessorati dove è pubblicata la normativa relativa ai servizi offerti, come ad esempio la normativa relativa all'edilizia<sup>61</sup>. Analogamente per altre istituzioni e agenzie.

Per quanto riguarda la pianificazione integrata e strategica possono essere identificati diversi ambiti di applicazione, da quello educativo-sociale a quello energetico. Nel primo caso si può ipotizzare un'applicazione complessiva sul territorio cittadino, ma relativa ad una sottopopolazione (studenti), nel secondo caso potrebbe invece essere di interesse un'applicazione delimitata su un'area cittadina (ad es. Variante 200, ecc.).

Per quel che riguarda gli Open Data possibili aree di dimostrazione sono:

- la mobilità, visto che le informazioni possono essere più facilmente riutilizzate in servizi a valore aggiunto,
- il lavoro, vista la sensibilità del problema in questo periodo di crisi,
- l'edilizia, visto che questi dati possono trasformarsi in servizi a pagamento,
- il turismo, in vista di Torino capitale dello sport.

### 7.3.7 Soggetti da coinvolgere e relativi ruoli

L'azione prevede diversi ruoli nei diversi obiettivi:

Per quanto riguarda la valorizzazione del patrimonio informativo del Comune inerente normativa e regolamenti relativi a funzionamento uffici i ruoli coinvolti sono:

- Divisione sistemi web per la pubblicazione dei dati giuridici nei vari portali
- Uffici legali che tengono aggiornata e rielaborano la normativa e creano la conoscenza giuridica da pubblicare.
- Nella fase iniziale team per la formazione del personale

Per la creazione di un publication stack dei (Linked) Open Data si prevedono dei ruoli quali:

- Singoli uffici: inventario dei dati, identificazione della semantica del dato
- Sistemi informativi ed aziende: sviluppo publication stack, estrazione dati dai database, pubblicazione nel portale, sviluppo sistemi di visualizzazione e decisionali.

Per quel che riguarda la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico pianificazione integrata a supporto del governo dell'ente, si pensa di coinvolgere i:

- Sistemi informativi: costruzione di sistemi per l'integrazione degli Open Data, BI e sistemi decisionali.
- Policy makers: utilizzo modelli decisionali.

I ruoli coinvolti per la valorizzazione dell'iniziativa Open Data presso cittadini e amministratori pubblici:

- Ufficio relazione con il pubblico per eventi e iniziative con i cittadini.
- Dirigenti dei vari settore per sensibilizzare il proprio personale.
- Ufficio legale, entità esterne come NEXA e Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università.
- Settore per l'innovazione e sviluppo in collaborazione con ISMB.

Per quanto riguarda all'ampliamento del patrimonio informativo pubblico attraverso raccolta informazioni da cittadini su web, social network e sensori distribuiti i ruoli da coinvolgere sono:

---

<sup>61</sup> <http://www.comune.torino.it/ediliziaprivata/normativa/>

- Sistemi informativi e aziende high tech: sviluppo delle tecnologie necessarie.

In generale, il primo soggetto da coinvolgere è CSI Piemonte, in quanto gestore della maggior parte dei dati. Questo permette anche un maggiore coordinamento con la Regione Piemonte, che condivide parte dei dati e che è leader nel settore Open Data. Anche il terzo settore può diventare una fonte di dati che possono essere integrati e distribuiti con quelli del Comune. CSI Piemonte ha sviluppato su tecnologia SAS diversi progetti di "ascolto degli eventi" analizzando l'informazione reperibile su web per analizzare le opinioni di cittadini e utenti di particolari servizi. In occasione di IOLavoro (Torino, 16 Marzo 2013) CSI Piemonte ha presentato il progetto realizzato con SAS per integrare le informazioni provenienti dalle banche dati pubbliche sul lavoro con le conversazioni sui social network più specializzati (Monster, LinkedIn,...) in relazione alla domanda e offerta di lavoro. Le informazioni delle diverse fonti sono state integrate e messe a disposizione dei decision makers della pubblica amministrazione grazie a tecniche di visual analytics che permettono una lettura più agevole di grandi quantità di dati.

L'Università di Torino può fornire competenze sui temi informatici (ontologie, ontologie giuridiche, human language technologies) e normativi (e.g., privacy, tribunali).

Il Politecnico di Torino con NEXA può fornire competenze su temi normativi (licenze, PSI, privacy)

ISMB è all'avanguardia nello studio dei modelli di business per l'Open Data.

Soggetti industriali coinvolti nei progetti sopraindicati, come SAS o Selex.

Tribunale e Procura di Torino, Amministrazione penitenziaria; Uffici locali per l'Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.) del Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria del Ministero della Giustizia.

### **7.3.8 Ipotesi di sviluppo temporale**

Per quanto concerne la linea inerente accesso alla normativa, il software è già stato sviluppato all'interno di progettualità del territorio (progetto ICT4LAW finanziato da Regione Piemonte), quindi lo sviluppo temporale si riduce all'inserimento del software nei vari portali del Comune<sup>62</sup> e all'addestramento del personale. Si evidenzia, peraltro, una priorità di sviluppo temporale derivante dalle tempistiche delle attività che la PA dovrà effettuare per adeguarsi alle richieste della normativa vigente.

La maturità delle tecnologie e le opportunità concrete di un ritorno in termini di creazione di nuovi business, sottolineano inoltre la fattibilità tecnica e l'importanza di avviare quanto prima anche le attività di promozione verso il pubblico e di formazione verso il personale.

Per quel che riguarda il tema Open Data, si può procedere per passi successivi incrementando il publication stack in base ai fondi disponibili, che potrebbero derivare, ad esempio, da progetti.

### **7.3.9 Investimenti e modelli di business**

Per quel che riguarda l'accesso alle normative, i costi per il Comune, che è l'unico committente, riguardano la licenza software e l'eventuale manutenzione del software, o l'affitto annuale del servizio se si vuole mantenere esternamente in approccio cloud (nell'ordine di qualche decina di migliaia di euro) e l'integrazione nel portale e la formazione del personale per creazione di conoscenza giuridica. Si può considerare che il costo del tempo del personale per caricare ed elaborare la normativa nel nuovo sistema è riassorbito dal miglioramento della pubblicazione della normativa (sia verso l'esterno che l'interno) e dal miglioramento dei servizi, riduzione del tempo di sportello per richieste di spiegazione per la normativa e riduzione del contenzioso.

Però, per alcuni tipi di normativa di particolare rilevanza per le professioni, come quella edilizia, è pensabile che gli stessi possano essere utilizzati da aziende per creare servizi di informazione normativa a pagamento su temi specifici, quali quello edilizio.

---

<sup>62</sup> Si veda ad esempio il portale relativo all'edilizia: <http://www.comune.torino.it/ediliziaprivata/normativa/>

Per quel che riguarda gli Open Data, il committente è essenzialmente il Comune, che è tenuto dalla normativa a pubblicare i dati. E' però in alcuni casi possibile sviluppare sinergie con privati, nel caso vogliano prendersi in carico parte dei costi per promuovere la propria immagine attraverso la realizzazione di servizi di utilità collettiva legati alla PSI. Il settore Open Data è molto recente, e come tale necessita di nuovi modelli di business. Per un approfondimento su questo tema si rimanda ad un'analisi effettuata dall'Istituto Superiore Mario Boella in merito alle possibili modalità di sfruttamento economico dei dati da parte del settore privato (vedasi allegato).

Tutti questi temi inoltre, rientrano presumibilmente negli obiettivi del programma quadro europeo Horizon 2020 nonché di bandi nazionali come quello Smart Cities and Communities del MIUR. Quindi una concreta possibilità di finanziamento dell'azione viene dalla partecipazione a progetti di ricerca e sviluppo, considerato anche il supporto trasversale a vari enti sulla progettazione fornito da CSTF della Compagnia di San Paolo. I temi di inclusion inoltre rientrano anche in bandi per giovani, quali il recente social innovation del bando MIUR Smartcities. Questa diventa quindi una fonte per promuovere azioni di nuova imprenditorialità a partire dai dati resi pubblici.

Stime ipotetiche dei costi sono riportate di seguito per le diverse linee di azione.

- Per quanto riguarda la **valorizzazione del patrimonio informativo del Comune inerente normativa e regolamenti relativi a funzionamento uffici**: costi sotto i 200.000 €, essenzialmente costi per licenze o affitto servizi software, costi per mantenimento servizio online e costi di formazione per gli uffici che pubblicano la normativa per imparare i nuovi strumenti, già pensati per esser user friendly e utilizzabili da personale senza competenze informatiche specifiche. I costi per la creazione della conoscenza giuridica possono essere riassorbiti nell'attività degli uffici legali che devono comunque esaminare le normative e produrre in cartaceo linee guida e aggiornamenti.
- I costi che riguardano la **creazione di un publication stack dei (Linked) Open Data** si ipotizzano presumibilmente fra i 500.000 € e il milione di Euro (per il data management e pubblicazione), considerata la sinergia con progetti portati avanti da CSI Piemonte. I costi maggiori derivano dall'integrazione dei database CSI Piemonte nel publication stack. Per temi più avanzati quali la creazione di Linked Open Data si presumono costi inferiori ai 500.000 € per lo sviluppo di tecnologie avanzate. Anche in questo caso ci sono sinergie con progetti in corso.
- La sotto azione sulla **valorizzazione del patrimonio informativo pubblico per pianificazione integrata a supporto del governo dell'ente** è in gran parte correlata alla precedente. Infatti più dati sono in formato Open Data, più facile diventa integrarli fra di loro per scopi di utilizzo interno. A regime questa integrazione fra Open Data permetterà una riduzione di costi di integrazione a livello di sistema informativo, visto che i dati sono già stati arricchiti semanticamente.
- La sottoazione di **valorizzazione dell'iniziativa Open Data presso cittadini e amministratori pubblici** vede costi sotto i 100.000 €, si tratta di organizzare eventi e corsi. Per studio modelli organizzativi, di business e aspetti normativi relativi all'Open Data. Costi: bassi, in quanto si tratta principalmente di una riorganizzazione degli uffici interni e della creazione di una sinergia con realtà come NEXA e ISMB che si occupano dei temi in oggetto.
- Per quel che riguarda l'**ampliamento del patrimonio informativo pubblico attraverso raccolta informazioni da cittadini su web, social e sensori distribuiti** i costi ipotizzati sono sotto i 500.000 €. Si tratta di creare e sperimentare tecnologie avanzate ma già a disposizione di alcune realtà del territorio.

#### **ALLEGATO: MODELLI DI BUSINESS PER OPEN DATA (STUDIO DI ISMB)**

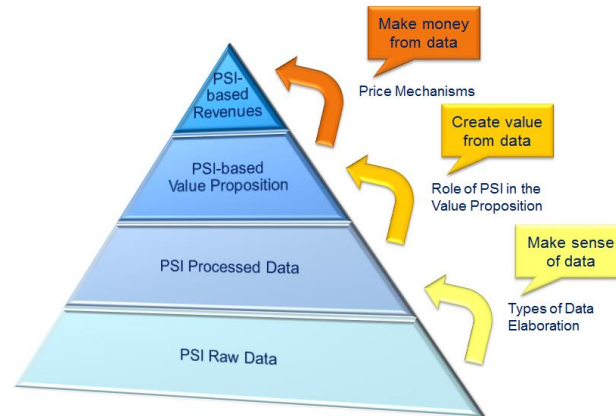
Entrando nella disamina di come le imprese collocate nell'ecosistema succitato possano sfruttare le potenzialità di business scaturenti dall'inclusione della PSI nei prodotti e nei processi aziendali, la trattazione fa riferimento allo studio esplorativo condotto dall'Istituto Superiore Mario Boella nel 2011<sup>63</sup> per conto dell'Osservatorio sulle ICT di

---

<sup>63</sup> Ferro, E., Osella, M., "Modelli di Business nel Riuso dell'Informazione Pubblica", Osservatorio ICT della Regione Piemonte, 2011, <http://goo.gl/s1n0X>

Regione Piemonte. Tale studio è stato punto di partenza per la redazione del capitolo riguardante l’impatto socio-economico dell’Open Data nel libro bianco rilasciato dall’Agenzia per l’Italia Digitale<sup>64</sup>.

La predetta ricerca, basata sulla metodologia dei casi di studio, offre una mappatura sistematica dei modelli di business emergenti a livello internazionale nell’utilizzo dei dati pubblici. Il suddetto studio ha infatti comportato la conduzione di 13 casi di studio internazionali i quali sono stati selezionati da una long list comprensiva di oltre 130 aziende recensite. La prospettiva offerta sul tema in esame si discosta dal *mainstream* fino ad ora presente in letteratura grazie all’utilizzo di un nuovo framework di analisi (Figura 7.5), ispirato da una spiccata focalizzazione in chiave qualitativa sui modelli di business.



**Figura 7.5. Framework per la rappresentazione dei modelli di business basati sulla PSI<sup>65</sup>.**

L’analisi delle imprese che operano all’interno dell’ecosistema testé delineato obbliga l’analista a compiere un’opera di astrazione volta a individuare alcuni archetipi significativi, andando poi a tratteggiarne gli aspetti salienti.

Allo scopo di adempiere a questo arduo compito, sono state impiegate due dimensioni fondamentali per la classificazione degli attori orientati al profitto.

In primis, si può definire un asse relativo al posizionamento dell’impresa nel processo di creazione del valore. In questo ambito si vogliono differenziare gli attori collocati a valle, che fronteggiano il mercato finale offrendo agli utilizzatori soluzioni frutto del riuso della PSI, da coloro che assumono le fattezze di intermediari, presidiando una posizione più a monte che non prevede punti di contatto con gli utilizzatori finali.

Il secondo asse attiene invece alla visione strategica che l’impresa possiede rispetto al ruolo della PSI agli occhi del cliente finale. In questa dimensione si vogliono differenziare gli attori che considerano la PSI come una “fonte di sostentamento”, capace di garantire alle imprese che la riusano un’adeguata redditività, da coloro che associano la PSI ad uno “strumento di attrazione” su cui le imprese riusatrici finali possono far leva per raggiungere in realtà finalità diverse dal profitto per se (e.g., potenziare la visibilità dell’impresa agli occhi dei clienti finali, incrementare la reputazione del sodalizio, intessere nuove partnership promettenti, spianare la strada per altre linee di business complementari dissociate dal dato pubblico).

L’incrocio delle due dimensioni summenzionate origina una matrice, riportata in Figura 7.6, in cui si può osservare il posizionamento degli attori archetipali in funzione del loro collocamento rispetto alle dimensioni delineate.

<sup>64</sup> Ferro, E., Osella, M., “Impatto socio-economico”, in “Linee guida per l’interoperabilità semantica attraverso i Linked Open Data”, White Book Agenzia per l’Italia Digitale, Roma, Italy, 2012, <http://goo.gl/lbhRw>

<sup>65</sup> Ferro, E., Osella, M., “Business Models for PSI Re-Use: A Multidimensional Framework”, W3C-EU PMOD Workshop, 2012, <http://goo.gl/ZKHtA>



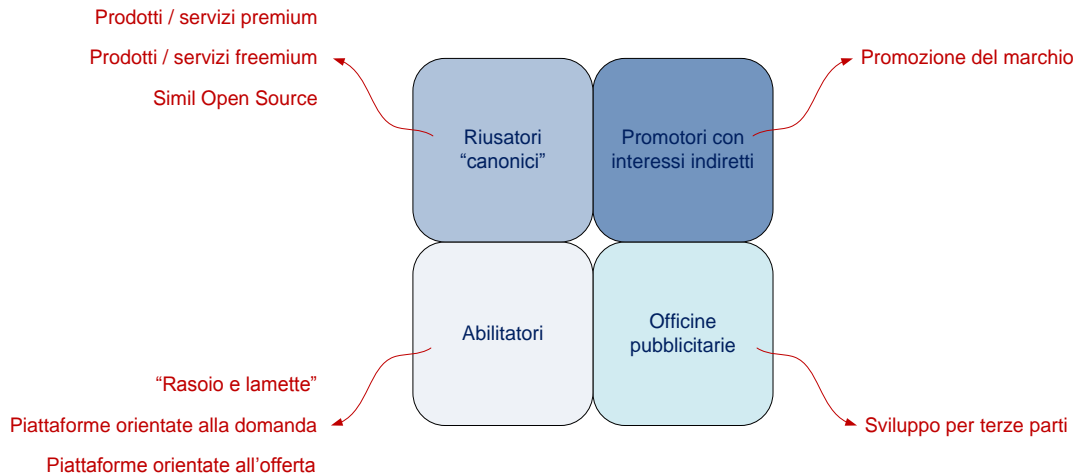
**Figura 7.6. Classificazione degli attori archetipali<sup>66</sup>.**

Partendo dal quadrante in alto a sinistra, si incontrano i riusatori "canonici", ovvero imprese che offrono agli utilizzatori finali prodotti o servizi basati su PSI con l'intento cristallino di generare flussi di ricavi dalla vendita dei beni stessi o da altre linee di business intimamente legate alla PSI. Nel quadrante in basso a sinistra, invece, fanno la loro comparsa gli attori abilitatori che, operando a monte dei riusatori "canonici", offrono a questi ultimi dati "aumentati" (e.g., set informativi in formati maggiormente fruibili, set informativi frutto di integrazioni di fonti diverse) o servizi ad essi legati (e.g., offerta di capacità computazionale, interrogazioni dinamiche attraverso chiamate ad API). Spostandosi in alto a destra, ci si imbatte nei promotori con interessi indiretti, ossia imprese che offrono agli utilizzatori finali prodotti o servizi basati su PSI senza realizzare ricavo a partire da essi; l'attività promozionale posta in essere da questi attori economici si candida a generare ricadute positive in senso lato, andando potenzialmente a favorire i risultati economici registrabili su linee di business estranee alla PSI. I promotori con interessi indiretti possono internalizzare lo sviluppo di iniziative legate al comparto della PSI o, alternativamente, possono affidarsi alle sapienti mani di professionisti del settore, capaci di "confezionare" per conto terzi soluzioni chiavi in mano incentrate sulla PSI: emergono così le officine pubblicitarie, aziende che operano "dietro le quinte" al servizio di operatori desiderosi di promuovere la propria immagine attraverso la realizzazione di servizi di utilità collettiva legati alla PSI.

Nell'ottica della comprensione delle modalità attraverso cui la creazione e l'appropriazione di valore possono aver luogo, è necessario effettuare una riflessione sulle differenti logiche di business che gli attori precedentemente individuati possono adottare<sup>67</sup>. Una panoramica dei modelli di business archetipali (Figura 7.7Figura ) delineabili è di seguito enucleata.

<sup>66</sup> Ferro, E., Osella, M., "Modelli di Business nel Riuso dell'Informazione Pubblica", Osservatorio ICT della Regione Piemonte, 2011, <http://goo.gl/s1n0X>

<sup>67</sup> Ferro, E., Osella, M., "Eight Business Model Archetypes for PSI Re-Use", W3C-ODI-OKFN ODW Workshop, 2013, <http://goo.gl/XUV26>



**Figura 7.7. Panoramica dei modelli di business archetipali<sup>68</sup>.**

Prodotti/servizi premium. In questo modello di business il riusatore "canonico" offre al mercato finale un prodotto o un servizio, presumibilmente caratterizzato da elevato valore intrinseco, in cambio di un pagamento effettuato in contropartita al bene scambiato. Le modalità di pagamento generalmente sono a la carte o previa sottoscrizione<sup>69</sup>: mentre la prima, assimilabile ad un pay-per-use, prevede la corresponsione di un importo per ciascuna unità di prodotto acquistata, la seconda contempla una tariffa "tutto compreso" che, per un arco temporale prestabilito, consente l'utilizzo di determinate funzionalità in conformità alle pattuizioni contrattuali. Alla luce del meccanismo di pricing e dell'elevato valore intrinseco, la clientela target è perlopiù di tipo B2B e viene gestita mediante logiche di medio-lungo termine che vanno al di là del mero approccio transattivo.

Prodotti/servizi freemium. Nel suddetto modello di business il riusatore "canonico" propone al mercato un prodotto o un servizio attraverso un'offerta apparentemente conveniente agli occhi del cliente finale. Il meccanismo di fissazione del prezzo, infatti, si articola secondo l'approccio freemium, il quale prevede la fruizione gratuita delle funzionalità di base mentre, per funzionalità più avanzate, è richiesta la corresponsione di una tariffa. Nel mondo della PSI, questo paradigma si declina attraverso limitazioni applicate ai prodotti e servizi offerti: pagamenti ad-hoc possono essere infatti necessari per accedere a funzionalità supplementari o a set di dati aggiuntivi. In questo caso, la clientela appartiene tendenzialmente al segmento B2C; la gestione del cliente segue logiche di breve-medio termine e non prevede, se non in rari casi, una vera personalizzazione del servizio. L'erogazione della proposizione di valore si avvale generalmente dei canali Web e mobile (attraverso app), dalla cui sinergia è possibile raggiungere un numero cospicuo di basi installate.

Simil Open Source. Il modello di business "open" prevede l'offerta di prodotti, servizi o set di dati non "confezionati", senza il pagamento di alcuna tariffa. Le voci di ricavo per il riusatore "canonico" che adotta questa logica di business possono essere legate a pagamenti per servizi a valore aggiunto<sup>70</sup> o per modifiche alla licenza originaria<sup>71</sup>. Si attua così una c.d. sovvenzione incrociata, in cui le entrate da ascrivere a queste linee di business

<sup>68</sup> Ferro, E., Osella, M., "Modelli di Business nel Riuso dell'Informazione Pubblica", Osservatorio ICT della Regione Piemonte, 2011, <http://goo.gl/s1n0X>

<sup>69</sup> In realtà, nelle fattispecie esaminate esiste una pluralità di forme intermedie di pagamento (c.d. tariffe a due parti) che prevedono sia una componente fissa che una variabile.

<sup>70</sup> Esempi collocabili in questa fattispecie annoverano elaborazioni analitiche effettuate su richiesta, l'implementazione di specifiche *query* o l'incrocio dei dati originari con altre fonti informative, piuttosto che un ampio spettro di attività di consulenza legate all'armonizzazione dei dati con determinate *suite* applicative ed all'impiego fruttuoso dei dati all'interno dei processi di business precipui del cliente.

<sup>71</sup> Un primo esempio non raro di questa fattispecie si ha quando la licenza di partenza non contempla riusi di tipo commerciale (e.g., CC BY-NC-SA); nel momento in cui un attore è intenzionato ad effettuare un riuso con finalità di vendita, egli deve negoziare con il detentore dei dati un pagamento al fine di ottenere il consenso previo rinunciata formalizzata da parte del detentore dei diritti. Un secondo esempio interessante attiene all'uso della *Open Database License* (ODbL), la quale offre ai riusatori molteplici gradi di libertà rispetto ai dati contenuti in un



supplementari, comunque legate alla PSI, vengono impiegate per coprire i costi ingenerati dalle linee di business offerte a titolo gratuito: in altre parole, agli occhi del cliente finale il dato è offerto gratuitamente ed in formati aperti e rielaborabili senza barriere di natura tecnica (da qui il riferimento al mondo dell'Open Source). La flessibilità che contraddistingue il modello di business rende questa logica adatta ad una variegata platea di clienti gestiti attraverso relazioni di volta in volta definite a seconda dell'interlocutore.

"Rasoio e lamette". Gli attori abilitatori fautori di questa logica agiscono come intermediari che facilitano l'accesso a risorse PSI da parte di sviluppatori orientati al profitto o di scienziati non guidati da intenti commerciali. Il nome conferito a questo modello deriva dalla strategia comunemente definita come "razor & blades"<sup>72</sup>: inizialmente un prodotto viene venduto ad un prezzo molto basso<sup>73</sup> al fine di alimentare il successivo acquisto ripetuto di un bene complementare (generalmente un consumabile), avente una domanda piuttosto inelastica, sul quale è invece possibile realizzare marginalità significative. Nel caso della PSI, il predetto modello viene implementato posizionando set di dati pubblici su piattaforme di cloud computing e rendendoli accessibili via API da chiunque, tariffando poi il solo utilizzo della capacità computazionale richiesta per il processamento dei dati stessi. Anche in questo caso è ravvisabile una c.d. sovvenzione incrociata, poiché i profitti realizzati dalla messa a disposizione di capacità elaborativa on-demand vanno a coprire i costi ascrivibili allo storage ed all'organizzazione del dato. In ambito PSI, è superfluo specificare che le applicazioni di questo modello si limitano a contesti in cui gli oneri computazionali sono consistenti.

Piattaforme orientate alla domanda. Un modello siffatto ambisce a fornire agli sviluppatori consistenti facilitazioni nell'accesso a risorse PSI, le quali vengono memorizzate su server intermedi proprietari<sup>74</sup> ad elevata affidabilità, catalogate mediante metadati, armonizzate in termini di formati ed esposte attraverso API, rendendo agevole il reperimento dinamico dei dati in maniera on-demand. Una cospicua gamma di criticità intrinseche al dato grezzo vengono quindi rese ininfluenti grazie al ricorso a piattaforme di accesso ai dati capaci di tradurre dataset in datastream, contribuendo sensibilmente alla "commoditization" ed alla "democratizzazione" del dato. Le suddette strutture adibite all'intermediazione offrono così agli sviluppatori un ampio ventaglio di dati secondo un approccio "one stop shopping" teso a minimizzare il costo di ricerca da parte del compratore: quest'ultimo, rivolgendosi ad un solo provider, accede attraverso API standardizzate ad una molteplicità di risorse informative, che esulano anche dai confini nella PSI<sup>75</sup>, senza doversi preoccupare dell'interfaccia di accesso a ciascuna delle fonti originali. In termini di pricing, poiché un bene che nasce libero ed aperto non può essere commercializzato a fini di lucro in assenza di elaborazioni su di esso, gli abilitatori che impiegano questo modello di business sulla PSI ricevono flussi finanziari in entrata in cambio di servizi avanzati o di set di dati raffinati, configurando un modello di pricing orientato al paradigma freemium in cui l'importo viene modulato in base a limitazioni funzionali.

Piattaforme orientate all'offerta. Questo modello prevede nuovamente la presenza di un attore intermediario fornitore di servizi infrastrutturali; l'impresa qualificata come abilitatore, però, in questo caso non applica alcuna tariffa agli sviluppatori, ricaricando invece le Pubbliche Amministrazioni detentrici di PSI. Osservando lo scenario nel suo complesso, si nota la presenza di un mercato a due versanti<sup>76</sup>, costituito dai PSI holder da una lato e dagli

---

determinato archivio; qualora il riusatore intenda rilasciare un lavoro derivato senza seguire i vincoli imposti dalla licenza (e.g., *share-alike*, *keep open*), egli si troverà a negoziare con il detentore dei dati forme alternative di *licensing* che siano funzionali allo specifico riuso.

<sup>72</sup> Gli esempi non si limitano a rasoi e lamette, poiché questo modello può essere rinvenuto anche in altri casi quali stampanti e cartucce, macchine automatiche del caffè e cialde, console *videogame* e giochi, talvolta anche telefoni cellulari e contratti per il traffico voce/dati.

<sup>73</sup> Idealmente, si pensi che il prezzo sia pari o inferiore al costo marginale; talvolta il prezzo può anche essere nullo.

<sup>74</sup> L'infrastruttura di calcolo può essere anche di proprietà di terze parti che, attraverso il ricorso alla virtualizzazione, disaccoppiano il livello fisico da quello logico, permettendo agli attori abilitatori di eseguire i propri ambienti applicativi su hardware non proprio.

<sup>75</sup> L'approccio al dato da parte di questi operatori è "olistico", ovvero orientato ad offrire accesso ad una "miniera" di dati prescindendo dall'organizzazione che li ha generati. Il mix informativo messo a disposizione dai suddetti *player* ingloba, oltre alla PSI, dataset (o, più propriamente, flussi di dati) provenienti dai Social Media, da piattaforme Open Data collaborative e da società private.

<sup>76</sup> Rochet, J.C., Tirole, J., "Platform Competition in Two-Sided Markets", *Journal of the European Economic Association*, 1(4), 990-1029, 2003

sviluppatori dall'altro lato. Seguendo le regole auree proprie dei mercati multi-versante, l'abilitatore modula il prezzo in funzione del grado di esternalità indiretta positiva che ciascun versante è in grado di esercitare: vengono così azzerate le barriere per gli sviluppatori, i quali accedono gratuitamente a dati ben strutturati, e vengono applicate delle tariffe agli enti pubblici che diventano conseguentemente titolari delle piattaforme di gestione dei dati. A livello tecnico, infatti, vengono predisposte soluzioni tese a facilitare l'esposizione di dati PSI che siano capaci di adattarsi alle esigenze degli enti pubblici desiderosi di avviare programmi di apertura dei dati. Generalmente le suddette piattaforme permettono lo storage centralizzato, il rapido aggiornamento di nuovi dataset da parte del personale pubblico, la catalogazione mediante metadati, la standardizzazione dei formati e l'esposizione verso l'esterno dei dati sia attraverso interfacce applicative (API) sia mediante interfacce grafiche (GUI). Le Pubbliche Amministrazioni che aderiscono ai programmi avviano quindi una relazione di lungo periodo con i provider e sono tenute alla corresponsione periodica di tariffe in funzione della sofisticazione delle soluzioni acquistate<sup>77</sup> e di alcuni parametri tecnici<sup>78</sup>.

Promozione del marchio. I promotori con interessi indiretti offrono agli utilizzatori finali prodotti o servizi basati sulla PSI senza realizzare diretto ricavo a partire da essi; l'attività promozionale condotta da questi attori economici si candida a generare ricadute positive in senso lato, andando potenzialmente a favorire i risultati economici registrabili su linee di business del tutto estranee alla PSI. Gli economici sottesi a questa pratica sono connotati da una forte spinta pubblicitaria, che porta l'impresa a considerare i costi non coperti da relativi ricavi alla stregua di investimenti promozionali compresi nel marketing mix, o dalla presenza di costi marginali nulli, situazione che si verifica allorché i costi di distribuzione e di utilizzo siano non significativi, rendendo l'attività non coperta da ricavi non gravosa a livello di centro di costo. Le linee di business incentrate sulla PSI, dal canto loro, diventano quindi strumenti per porre in essere il c.d. "service advertising", modello promozionale emergente che sostituisce l'esposizione di comunicazioni visuali<sup>79</sup> atte ad influenzare in maniera intenzionale e sistematica gli atteggiamenti e le scelte degli individui in relazione al consumo di beni e all'utilizzo di servizi, con la fornitura di servizi di pubblica utilità che, in maniera più indiretta ma anche più incisiva, tentano di evidenziare una condotta "illuminata" dell'azienda promotrice. Il pubblico target di riferimento è oltremodo ampio e può essere raggiunto sia attraverso il "tradizionale" canale Web sia mediante il canale mobile. Un'efficace implementazione del modello di promozione del marchio si incentra sul binomio costituito da competenze tecniche e competenze creative: quando esse non albergano entrambe sotto lo stesso tetto, può diventare indispensabile esternalizzare in toto o parzialmente la produzione dei servizi promozionali che assurgono a "strumenti di attrazione".

Sviluppo per terze parti. Le officine pubblicitarie entrano in gioco allorché i promotori con interessi indiretti decidono di esternalizzare lo sviluppo dei servizi di utilità collettiva forniti con finalità promozionali. Lo sviluppo per conto di terze parti si rivolge quindi ad aziende desiderose di promuoversi attraverso la PSI, con le quali le officine pubblicitarie instaurano relazioni di medio-lungo periodo orientate alla personalizzazione. Alla luce del ruolo vitale ricoperto dal marchio dei promotori con interessi indiretti, le officine pubblicitarie adottano la strategia "white label", in virtù della quale viene eclissato il brand dell'intermediario per conferire piena visibilità al marchio dell'attore economico che affronta il mercato finale. Il committente, in cambio della soluzione chiavi in mano così sviluppata, corrisponde pagamenti lump sum o periodici, a seconda che il bene confezionato si configuri come prodotto o servizio.

Il forte focus sul riuso dei dati non deve però condurre ad un *modus operandi* secondo cui il rilascio del dato avviene in "modalità 1.0", caratterizzata dalla presenza di attori pubblici che liberano i dati per cavalcare una moda

---

<sup>77</sup> Le funzionalità avanzate che possono determinare il grado di sofisticazione delle soluzioni sono, a titolo meramente esemplificativo, la registrazione di un dominio proprietario, la possibilità per gli utenti di interagire con i PSI *holder*, la georeferenziazione automatica dei dati spaziali, la creazione di una galleria contenente le applicazioni finora sviluppate a partire dai dati e l'integrazione con strumenti analitici di monitoraggio del traffico Web.

<sup>78</sup> I parametri quantitativi generalmente presi in esame sono le dimensioni delle basi di dati, l'ampiezza di banda richiesta ed il numero di chiamate mediante API per unità di tempo.

<sup>79</sup> Il modello promozionale basato sull'esposizione di comunicazioni visuali in spazi a pagamento è spesso detto "*display advertising*".

o perché "oggi si deve fare così". In ambito pubblico, i PSI holder dovrebbero infatti manifestare ed interiorizzare una sincera convinzione rispetto ai benefici che l'apertura del dato genera, in primis sull'attore pubblico stesso.

L'apertura del dato è in prima battuta un'operazione di condivisione del patrimonio informativo tra le agenzie pubbliche le quali, anziché rimanere isolate all'interno dei rispettivi silo, divengono nodi di un unico network improntato alla sinergia ed alla comune valorizzazione delle risorse. Una simile impostazione organizzativa spiana la strada ad una migliore circolazione dei dati in modalità G2G ed alla possibilità di effettuare query incrociate che relazionano basi di dati istanziate in dipartimenti diversi.

La messa a fattor comune del patrimonio informativo tra enti pubblici può condurre ad una centralizzazione dell'infrastruttura elaborativa che può beneficiare del paradigma cloud per liberare risorse di calcolo periferiche, evitare duplicazioni funzionali ed offrire garanzie agli enti aderenti in termini di scalabilità, disponibilità, sicurezza e trustiness.

Se alla messa a fattor comune del patrimonio informativo ed alla centralizzazione dell'infrastruttura di calcolo si unisce l'armonizzazione degli schemi dei dati e l'esposizione secondo open standard, l'interoperabilità così generata, "nascondendo" le peculiarità dei sistemi legacy di partenza, favorisce un riuso, da parte di altre pubbliche amministrazioni, del software che si basa su tali dati. Le applicazioni che una pubblica amministrazione sviluppa, allo scopo di offrire servizi alla cittadinanza e/o alle imprese a partire dai dati posseduti, possono essere impiegate nuovamente da altre pubbliche amministrazioni, a patto che il modello dei dati sotteso sia condiviso e codificato (ad esempio mediante ontologie). Un riuso di questo tipo, se praticato su larga scala, genera significative economie di scopo in ambito pubblico, oltre a favorire una diffusione delle migliori pratiche.

Infine, l'introduzione di URI persistenti associate a risorse gestite dal settore pubblico permetterebbe un'indicazione univoca delle entità a livello globale, che sarebbe prodromica ad una maggior interoperabilità nell'erogazione di servizi pubblici cross-border e, più in generale, all'interconnessione con altri dati in modalità Linked Open Data<sup>80</sup>.

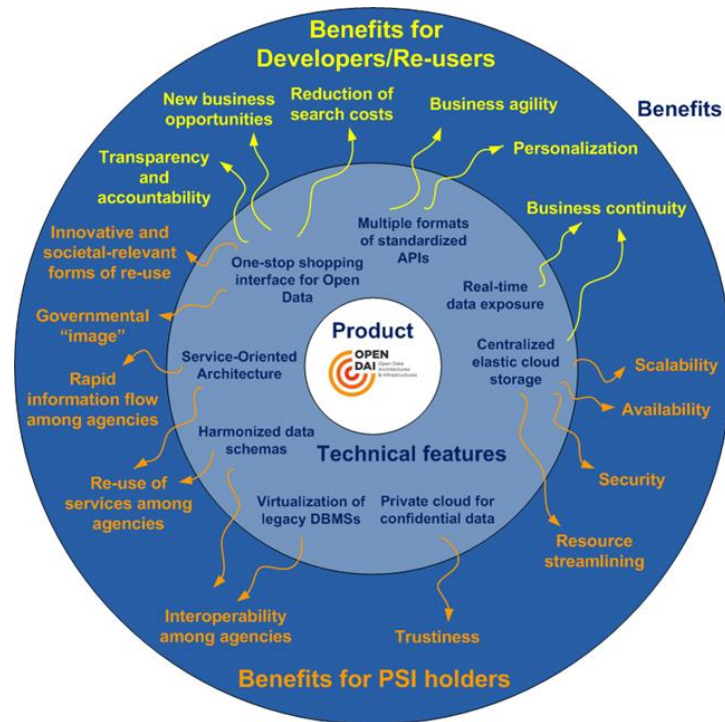
Soffermandosi sulle ricadute generate dall'apertura del dato, la Figura 7.8 riporta a titolo esemplificativo i benefici che la piattaforma OpenDAI<sup>81</sup>, frutto di un progetto finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del ICT Policy Support Programme, si candida a generare sul lato dei riusatori del dato e, parimenti, sul versante pubblico. Poiché OpenDAI rappresenta un asset significativo che il Sistema Piemonte porta in dote<sup>82</sup>, la visione che il progetto propone può costituire una fonte di ispirazione per il design di strumenti e pratiche che favoriscano la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico.

---

<sup>80</sup> [http://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/D7.1.3%20-%20Study%20on%20persistent%20URIs\\_0.pdf](http://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/D7.1.3%20-%20Study%20on%20persistent%20URIs_0.pdf)

<sup>81</sup> <http://www.open-dai.eu>

<sup>82</sup> CSI Piemonte, Regione Piemonte e Politecnico di Torino sono membri del consorzio progettuale.



**Figura 7.8. Mappatura dei benefici generati dalla piattaforma OpenDAI83.**

<sup>83</sup> Fonte: deliverable 8.4 del progetto OpenDAI.

## 7.4 I4: Partecipazione sociale

L'azione intende promuovere la partecipazione sociale nelle policy pubbliche attraverso strumenti tecnologici (e.g., via Internet e in modalità mobile), ma tenendo conto che, se le tecnologie possono essere un supporto alla partecipazione sociale non possono sostituire le modalità di interazione diretta (bottom-up). L'attenzione deve quindi essere concentrata sulla possibilità di integrare diverse modalità di interazione con la popolazione.

Il Comune di Torino da anni realizza iniziative che favoriscono l'interazione tra cittadini e PA al fine di migliorare l'erogazione dei propri servizi o di informare in maniera interattiva su questioni di rilevanza strategica (si pensi, tra le tante, a iniziative quali "Mettiamoci la faccia" per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti o Torino in strada, forum di discussione attivo nel 2010-11 gestito dall'assessorato Viabilità e Trasporti del Comune di Torino sui temi di propria competenza, oppure il progetto "PUZZLED BY POLICY" per gli immigrati). Contestualmente la nascita di piattaforme come Uptu Italia<sup>84</sup>, ha permesso anche a Torino di sperimentare le tecnologie del web applicate alla gestione condivisa della città.

Al di là delle tecnologie utilizzate, queste esperienze soffrono però di uno scarso livello di partecipazione. L'azione propone di affrontare questo problema: (a) integrando l'approccio top-down, tipico delle istituzioni, e quello bottom-up, ottenuto integrando l'interazione diretta con quella on-line; (b) definendo nuovi spazi di effettiva interazione tra istituzioni, agenzie intermedie, cittadini; (c) definendo percorsi formativi inclusivi che favoriscano un'ampia partecipazione dei cittadini, in forma individuale o collettiva, attraverso il coordinamento con associazioni di categoria, sindacati, associazioni culturali, terzo settore, istituti scolastici secondari, università che operano sul territorio cittadino.

L'azione contribuisce a garantire una maggior trasparenza, efficienza e efficacia delle politiche; favorire l'inclusione e la coesione sociale; far emergere buone pratiche e favorire l'emersione di intelligenza collettiva.

Si evidenziano tre diversi livelli di partecipazione sociale e coinvolgimento dei cittadini:

1. **Informazione/comunicazione partecipata:** prevede una comunicazione bi-direzionale tra cittadino e Pubblica amministrazione, che può avvenire in modalità uno-a-uno oppure uno-a-tanti, se viene data visibilità diretta delle comunicazioni all'intera cittadinanza.
2. **Progettazione partecipata:** prevede il coinvolgimento dei cittadini nei processi di progettazione della Pubblica Amministrazione e il relativo feedback rispetto alle decisioni adottate.
3. **Decisione partecipata:** prevede il coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali e politici della Pubblica Amministrazione.

I principali obiettivi dell'azione proposta sono di seguito elencati:

- **permettere ai cittadini di partecipare** attivamente alla gestione della cosa pubblica anche attraverso modalità interattive e collaborative accessibili via internet e in mobilità [diritto di accesso alla partecipazione] nel rispetto delle differenze (età, sesso, economiche, disabilità, cultura, lingua, cognitive, territoriali, etc) [diritto di partecipare con strumenti appropriati alla propria condizione]
- **permettere ai cittadini di scegliere la tipologia di partecipazione desiderata** e il livello di engagement [diritto di scegliere in che modo partecipare]
- **coinvolgere e formare i cittadini alla "cultura della partecipazione e della collaborazione"** fornendo motivazioni e stimoli di crescita a una popolazione eterogenea [diritto di essere formati alla partecipazione e alla cittadinanza attiva]
- **facilitare il coinvolgimento delle fasce di popolazione legate a Internet** (ad es. i giovani e gli utenti mobili) utilizzando anche la rete ed i servizi online, mettendo in compresenza processi di partecipazione tradizionali e a distanza, cercando una convergenza tra interazione online e offline

<sup>84</sup> Social app per Mobile e social network.

attraverso l'individuazione e l'attivazione di attori e/o agenzie intermedie pubbliche e/o private (associazioni di categoria, sindacati, associazioni culturali, terzo settore,...) che possano fungere da facilitatori per l'inclusione di cittadini con diverso background culturale;

- **aumentare la competenza del cittadino** intesa non soltanto in termini di alfabetizzazione digitale, ma come elemento formativo necessario per la socializzazione e la partecipazione attiva dei cittadini alla vita della città;
- **permettere ai cittadini di essere informati sui risultati ottenuti attraverso la partecipazione, sia diretta sia via ICT** [diritto alla trasparenza nel processo di partecipazione ex ante, in itinere e ex post]
- **garantire ai cittadini il diritto alla privacy durante il processo di partecipazione** [diritto alla privacy nella partecipazione attiva]

Gli strumenti e le modalità con cui l'azione dovrà essere portata avanti sono l'utilizzo e/o estensione di piattaforme partecipative esistenti per far dialogare la popolazione con la città attraverso l'integrazione tra i social network e i nuovi strumenti tecnologici per la valutazione della qualità della città, delle politiche delle amministrazioni pubbliche, il monitoraggio di prestazioni e di servizi pubblici. Inoltre si potrà consentire alle pubbliche amministrazioni di leggere l'identità del territorio nei luoghi della trasformazione urbana (ad es. "mappe di comunità e di quartiere", "mappe emozionali" e "mappe di preferenze").

Accanto alle forme più tradizionali di partecipazione, il supporto ICT potrà:

- **Favorire la riorganizzazione e l'aggiornamento di prestazioni e servizi resi agli amministrati**, in particolare nella realizzazione di tecniche che consentano un'attiva partecipazione alla definizione e alla valutazione della qualità degli stessi. L'evoluzione dei bisogni sociali impone anzitutto la ridefinizione dei servizi pubblici (esistenti) in relazione ad ambiti e forme di erogazione degli stessi. Ma occorre anche un'attenzione alla progettazione di servizi pubblici di nuova generazione perlopiù rivolti ad una popolazione maggiormente anziana e multietnica, talora più colta rispetto al passato e maggiormente fornita di tecnologie sofisticate e a larga diffusione. L'obiettivo è di favorire l'impatto delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività. La tecnologia può favorire innovazioni sia sul piano della fruizione delle prestazioni di servizio pubblico, sia agevolare controlli immediati, fondati su giudizi ed informazioni provenienti dagli utenti, e volti a verificare la qualità di servizi e prestazioni, assicurando l'attiva collaborazione degli amministrati in tali attività. A tal fine si propone l'utilizzo di strumenti tecnologici che consentano di rilevare il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive e immediate (es. utilizzo di telefono cellulare per segnalare disfunzioni di servizi pubblici). In una più ampia prospettiva è possibile incidere sulla capacità di riprogettazione dei servizi pubblici, ove risulta necessaria la partecipazione di utenti o residenti sin dalla definizione delle prestazioni. Anche tale obiettivo può essere raggiunto con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per agevolare una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese.
- **Costruire mappature partecipate web per contribuire alle politiche di branding e di pianificazione di quartiere, oltre che al riscontro delle esigenze locali** (es. "mappe di comunità e di quartiere", "mappe emozionali" e "mappe di preferenze"), restituendo gli elementi valoriali e la percezione dell'uso della città, le preferenze di abitanti e gruppi su specifici servizi e scelte locali, fornendo dati contestualizzati dal punto di vista temporale e spaziale. Attraverso la promozione e pubblicazione delle "mappe di quartiere" - digitale e fisica - si intende promuovere il riconoscimento di un'immagine identitaria, utile anche a migliorare l'attrattività culturale.
- **Soddisfare e gestire ogni singola forma di partecipazione** dalla più "cognitivamente" semplice alla più complessa, affiancando ai metodi di coinvolgimento dei cittadini basati su contatti diretti i nuovi canali comunicativi e di supporto alla collaborazione basati sui social media. Inoltre favorire l'inclusione attraverso il coinvolgimento di cittadini potenzialmente interessati alla partecipazione online, la loro interazione a distanza, la condivisione di informazioni e la discussione di temi comuni in spazi collaborativi complessi

(integrando servizi esistenti di e-democracy quali PUZZLED BY POLICY -<http://join.puzzledbypolicy.eu/>- o LiquidFeedback, con funzionalità di supporto alla collaborazione online).

- **Proporre spazi di formazione, auto-formazione, cross-fertilizzazione (online e offline) fra i cittadini per il superamento del digital divide** al fine di:
  - apprendere il funzionamento di un nuovo strumento digitale (forum, social network, etc);
  - comprendere gli aspetti culturali e strategici di uno strumento partecipativo (pro e contro, quando usarlo, livelli di sicurezza, diritto alla privacy, etc);
  - formare alla cittadinanza attiva e alla democrazia partecipata.
- **Istituire servizi specifici che pongano attenzione alle fasce deboli di popolazione** che, per svariate ragioni (anagrafiche, economiche, altro...) sono escluse (o auto-escluse) dal processo formativo di cui al punto sopra (si pensi in particolare agli anziani) (vedasi azione A8 del Tavolo Inclusion).
- **Sfruttare l'intelligenza collettiva e il crowdsourcing** per proporre interventi in relazione a: problemi sociali ritenuti rilevanti; ambiti di sviluppo delle politiche pubbliche; definizione e censimento dei beni comuni.

In generale, si evidenzia l'attenzione da prestare alle fasce di popolazione considerate "deboli" nella progettazione e gestione di servizi accessibili a tutti i tipi di utente.

#### 7.4.1 Tecnologie coinvolte

Strumenti IT (anche immediati sincroni e asincroni) per la valutazione dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche.

Piattaforme open source, in modalità cloud, secondo standard aperti per:

- permettere l'accesso, il recupero e la gestione di documenti condivisi e l'analisi intelligente di dati;
- la selezione automatica di possibili partecipanti da coinvolgere nei processi partecipativi;
- il supporto alla gestione dell'identità degli utenti attraverso l'uso di tecnologie con diversi livelli di sicurezza a seconda della tipologia di operazioni da svolgere (PIN, Smart card, tecnologie biometriche, etc.)
- il *citizen relationship management* per l'analisi dei bisogni del singolo in rapporto alla collettività;
- e-learning per coinvolgere il cittadino in attività formative per favorire la partecipazione diretta;
- integrazione di strumenti di collaborazione esistenti con le reti sociali, fondamentali per l'identificazione di comunità virtuali di interesse, per la gestione di gruppi di lavoro distribuiti spazio-temporalmente e per la condivisione di informazioni e la comunicazione tra attori. L'idea è di estendere le funzionalità attualmente offerte da tali reti (es., Facebook), che facilitano la comunicazione ma non la collaborazione all'esecuzione di attività, per permettere di gestire veri e propri spazi di discussione dedicati ai problemi da affrontare ed alla condivisione di proposte progettuali in co-costruzione da parte degli attori interessati. Inoltre si potranno utilizzare le ormai diffuse tecnologie GIS come googlemaps per permettere un'interazione geo-localizzata (come supporto anche alla costruzione di mappe di comunità).

#### 7.4.2 Impatto sulle metriche di riferimento

L'azione, da un lato, attraverso le iniziative di partecipazione della PA che direttamente verranno attivate, dall'altro, attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini nei processi partecipati, si contribuisce ad incrementare il valore di indicatori quali:

- numero di iniziative partecipate che vengono aperte e gestite durante l'anno,
- percentuale di iscritti ai servizi online della Città sull'intera popolazione (con particolare riferimento ai servizi gestiti dalle associazioni di cittadini);
- n. di utenti collegati alla città tramite social network/tot popolazione;
- n. like/retweet di post della Città;
- n. post della Città sui social network;
- n. utenti con identità digitale.

### 7.4.3 Sfruttamento asset esistenti

Le associazioni e le istituzioni presenti nella Città di Torino rappresentano un punto di forza per potenziare la comunicazione con la popolazione attraverso canali differenziati (inclusi quelli basati su Internet) e per gestire un tipo di interazione e collaborazione continua nel tempo. In alcuni casi queste comunità gestiscono siti web utilizzati per divulgare informazioni. Tali siti potrebbero essere integrati con servizi di supporto alla discussione e collaborazione online per fornire un accesso diretto ai processi partecipati.

I servizi Web 2.0 della Città di Torino, come MappaTO; gli spazi pubblici esistenti in cui è possibile esprimere le proprie impressioni, come il servizio "Lavagna per Urlare" e il centro di ascolto ai giovani "Aria"; e i servizi che offrono Open Data, come AperTO, portale di Torino Smart City; potrebbero essere integrati in ambienti di collaborazione online per fornire funzionalità di recupero e di condivisione di informazioni pronte e aggiornate da utilizzare nei processi partecipati. Si propone anche l'utilizzo, integrato, di piattaforme informatiche già esistenti (come PADGETS, servizi di CSI Piemonte), di banche dati già esistenti dalle stazioni appaltanti e di servizi di e-government generali come PUZZLED BY POLICY per la discussione di politiche pubbliche e il Portale e-learning (CSI-Piemonte). Potrebbe essere utile anche ottimizzare le soluzioni proposte nell'ambito delle azioni con tecnologie con capacità di ingegnerizzazione (Green Bit S.p.a.).

La scelta delle basi dati necessarie per supportare l'azione dipenderà dai temi e/o dalle eventuali aree del territorio coinvolte nel processo decisionale partecipato. Tuttavia si riportano di seguito alcune banche dati disponibili utili per lo sviluppo dell'azione in oggetto sono relative a:

- informazioni sulle Sedute del Consiglio Regionale archiviate,
- informazioni sulla cartografia di base,
- contesto logico della base dati contenente i dati riguardanti gli azionamenti (Quartieri, Sezioni Dei Vigili, Sezioni Di Censimento),
- DWVP: Pratiche Virtuali edilizie (archivio cassa e protocollo edilizia del Comune),
- ISEG: informazioni di carattere socio-economico geo-riferite,
- PRGTO: Piano Regolatore Generale (VAR\_PRG),
- IVAR: Varianti del piano regolatore (PRG). Informazioni cartografiche,
- MONITOR: Servizio monitoraggio lavori pubblici,
- datawarehouse dell'Osservatorio Commercio,
- Cruscotto di Sicurezza urbana,
- gestione delle pratiche di edilizia residenziale pubblica,
- DWCENS: Cruscotto informaz. censuarie
- Da ISTAT: Residenti, Abitazioni, Industria,
- ISEG: informazioni di carattere socio-economico geo-riferite,
- AZTRDMT: Data Mart Anagrafico Soggetti fisici residenti (ultimo mese),
- AZTRDMT: Data Mart Pensioni INPS (enti eroganti, importo, ...),
- Anagrafe e Stato Civile: Nascite, morti, matrimoni, ... dal 1970,
- SISE: Iscrizioni asili nido, scuole materne e dell'obbligo e pagamenti refezione,
- DWASSI: Analisi economica servizi erogati per fasce deboli,
- DWASSI-assistenza: Analisi economica per tutte le categorie richiedenti sussidio,
- DWISEE: Base dati SAS su ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente),
- GSA: Gestione socio-assistenziale (dati per decidere assistenza- incluso dati su Minori adottati),
- Socio Assistenziale: Base dati del servizio Socio assistenziale,
- Socio Assistenziale mainframe,
- DWCSU: Cruscotto Sicurezza Urbana (Dati socio-demografici, scolastici, reati),
- PTIC: Piano triennale degli interventi (opere pubbliche del Comune).

### 7.4.4 Collegamento con i piani settoriali

Si rimanda al "Piano e-Gov. Verso una Torino Digital Agenda" redatto dalla Città di Torino, in relazione a:



- predisposizione di forme di collaborazione tra le amministrazioni e di monitoraggio dell'attività amministrativa;
- controllo della qualità e partecipazione dei cittadini nel miglioramento delle prestazioni.

Inoltre si evidenzia anche un collegamento con il Piano "Smart School" che coinvolge tutto il sistema educativo nella costruzione di una Smart City con percorsi educativi, partecipativi e di coinvolgimento delle comunità.

#### **7.4.5 Collegamenti con altri interventi/progetti effettuati/in corso**

I progetti sotto-elencati possono essere utilizzati per sviluppare aspetti specifici dell'azione ampia partecipazione sociale.

- Collaborazione in corso tra Politecnico di Torino (Angioletta Voghera), Università degli studi (Liliana Ardisson) e CSI Piemonte (Mauro Velluto) per l'individuazione di utenti, con interessi specifici su determinati ambiti tematici e/o aree del territorio piemontese, da coinvolgere in processi partecipativi a partire dai servizi territoriali online della Regione.
- Lavoro sviluppato da Politecnico di Torino (Rossella Maspoli) e Accademia Albertina (Monica Saccomandi) su "mappe di comunità" fisiche e digitali (Ricerca Regione Piemonte Archi.Pla.).
- **Progetto PADGETS** (<http://www.padgets.eu>) cui ha partecipato l'Istituto Superiore Mario Boella (Business Model & Policy Innovation Unit) in collaborazione con il Politecnico di Torino. Il progetto è stato finanziato nell'ambito del bando "ICT for Governance and Policy Modelling" del 7PQ della Commissione Europea. L'obiettivo della predetta iniziativa di ricerca è concettualizzare, sviluppare ed implementare una piattaforma informatica che permetta ai policy makers di condurre un processo partecipato attraverso molteplici canali Social Media (e.g., Facebook, Twitter, YouTube, Blogger) gestiti in maniera centralizzata. Tale piattaforma, oltre a costituire un canale con cui ascoltare la voce degli stakeholder ed interagire con loro, diviene strumento di supporto alle decisioni, fornendo al policy makers una serie di indicatori sintetici inerenti la tematica in oggetto.
- **Progetto Formazione 2.0**, finanziato dal Ministero della Salute, che è stato guidato dal sodalizio costituito da Istituto Superiore Mario Boella (Business Model & Policy Innovation Unit), Regione Piemonte e CSI Piemonte. Il progetto, teso a testare la piattaforma PADGETS in uno scenario di policy concreto, ha previsto la pianificazione, l'esecuzione, il monitoraggio e la valutazione di un processo partecipato svolto sui canali Social Media regionali. Il tema oggetto della consultazione è stata la telemedicina, esplorata attraverso un approccio che ha contemperato informazione, formazione e partecipazione. In prima battuta, infatti, l'iniziativa ha fornito un servizio di formazione ed informazione tramite strumenti innovativi su tematiche inerenti l'implementazione e la gestione dei nuovi paradigmi tecnologico-organizzativi resi possibili dalla fruizione distribuita della cura. In seconda battuta, grazie all'intrinseca bidirezionalità dei canali di comunicazione impiegati, l'iniziativa ha fornito ai decisori politiche preziose indicazioni per la progettazione di misure di policy future: la raccolta di spunti provenienti da operatori del settore, combinandosi con una serie di indicazioni formulate da portatori di interesse presenti nella società civile (e.g., pazienti, parenti di pazienti, operatori del terzo settore), ha permesso di rendere il processo di policy più informato e "polifonico".
- **Progetto HAPPI** (in corso) – Healthy Ageing in Public Procurement of Innovations, finanziato dalla Commissione Europea - DG Imprese - rif. call ENT/CIP/11/C/N02C011, coordinato dal Resah - IdF (RéseaudesAcheteursHospitalières d'Ile-de-France), di cui è partner l'Università di Torino (Dipartimento di Management - Responsabile scientifico Prof. Gabriella M. Racca). Il progetto ha per oggetto la realizzazione di acquisti aggregati di soluzioni innovative in ambito sanitario con il precipuo obiettivo di dare attuazione alle priorità definite nella Strategia Europa 2020 di riduzione della spesa e di favore per l'innovazione. Partecipano al progetto 5 centrali di committenza /gruppi di acquisto specializzati in ambito sanitario, 3 PMI e 2 centri di ricerca universitari tra cui l'Università degli Studi di Torino cui è stata affidata la realizzazione dello studio giuridico necessario per la realizzazione di un appalto pubblico aggregato a livello europeo. Tale studio è coordinato dalla Prof. Gabriella M. Racca e riguarda l'analisi dei modelli di aggregazione esistenti negli ordinamenti giuridici europei, per individuare la procedura di scelta del contraente che risulti maggiormente adeguata, nonché gli strumenti contrattuali che possano favorire la

partecipazione dei fornitori più innovativi in Europa e, in particolare, delle PMI. Parallelamente lo studio dovrà condurre all'elaborazione di clausole contrattuali che possano favorire l'innovazione tenendo conto delle discipline vigenti negli ordinamenti degli Stati Membri, atteso che la fase di esecuzione del contratto non è oggetto di regolazione da parte delle Direttive dell'UE. Infine lo studio si propone di individuare gli strumenti IT per la dematerializzazione degli atti di gara e di esecuzione dei contratti, nonché delle strategie che possano favorire l'aggregazione e la professionalizzazione degli appalti pubblici assicurando un'effettiva concorrenza nel mercato europeo.

- Progetto PRIN (Programma di ricerca scientifica di rilevante interesse nazionale) (in corso); MIUR su **Istituzioni democratiche e amministrazioni d'Europa, coesione e innovazione al tempo della crisi economica** (Resp. nazionale: Prof. Francesco Merloni - Università di Perugia). Si evidenziano le connessioni e le possibili sinergie con la presente azione in particolare con riferimento al tema assegnato all'Università di Torino (resp. scientifico Prof. Roberto Cavallo Perin), nell'ambito di tale progetto rivolto all'approfondimento dei processi di riorganizzazione dei servizi pubblici e locali, con particolare riferimento alle privatizzazioni e agli strumenti giuridici per l'erogazione delle prestazioni.
- Progetto **Puzzled By Policy**: progetto finanziato nell'ambito dell' ICT Policy Support Programme che ha come obiettivo quello di sperimentare strumenti di e-Democracy nell'ambito delle leggi italiane ed europee sull'immigrazione. I due temi principali su cui è stato avviato il dibattito online sono: la partecipazione degli immigrati al voto amministrativo; il riconoscimento dei titoli di studio degli immigrati. Obiettivo del progetto è far discutere cittadini e associazioni su questi temi e più in generale sulle leggi che riguardano l'immigrazione, facendo arrivare le proprie opinioni a chi, sia a livello cittadino che a livello nazionale, si occupa istituzionalmente e legislativamente di questi temi.
- Progetto **Miraorti**: il progetto ha come scopo quello di attivare percorsi decisionali inclusivi per una progettazione partecipata del territorio, in cui i cittadini vengono chiamati a riflettere sulla configurazione dei futuri interventi e, in particolare, sugli utilizzi delle zone territoriali, la tipologia e collocazione delle zone ricreative, gli orti urbani, gli accessi e la fruibilità; le modalità di realizzazione e di gestione delle aree. Miraorti accompagnerà due progetti: quello del Comune di Torino, che si occuperà dell'area compresa tra il Mausoleo della Bela Rosin e corso Unione Sovietica, e il progetto della Provincia di Torino, nel tratto corso Unione Sovietica-Beinasco.

Con riferimento ai progetti presentati in risposta al Bando MIUR Smart Cities and Communities e attualmente in fase di valutazione:

- **Progetto SCOC – Smart Cities Operation Security Center**: studio e sviluppo di un centro operativo di coordinamento a livello di area metropolitana per la gestione delle emergenze e della sicurezza del territorio (Selex ES con Comune di Torino, Politecnico di Torino);
- **Progetto Decision Theatre**: creazione di un sistema di supporto alle decisioni per la programmazione strategica di medio-lungo periodo (Selex ES e SAS con Comune di Torino, Politecnico di Torino, Regione Piemonte);
- **Progetto URBe-LOG**: sviluppo e sperimentazione di una piattaforma telematica e informatica aperta, dinamica e partecipata di servizi e applicazioni per la logistica di ultimo miglio in ambito urbano (con Politecnico di Torino);
- **Progetto Smartour**: piattaforma integrata di servizi innovativi ed intelligenti per il supporto dinamico, interattivo del visitatore turistico (con Politecnico di Torino, Comune di Torino).
- **E-LISIR** – Editing in Lingua Italiana dei Segni di Informazioni culturali. Idea presentata in risposta al Bando Social Innovation, si pone l'obiettivo di sviluppare un servizio di visualizzazione in LIS (Lingua italiana dei Segni) di informazioni e servizi rivolti agli utenti audiolesi su terminali mobili. Il servizio si presenta come una traduzione automatica dalla lingua italiana alla LIS.
- **CityBUGs** – Strumento social per l'individuazione di problemi sul territorio. Idea presentata in risposta al Bando Social Innovation, si pone l'obiettivo di sviluppare un sistema in grado di trasferire, in remoto e in tempo reale, messaggi in LST, in modo tale che un sordocieco ricevente sia in grado di comprendere il messaggio trasmesso da un segnante.

- **First Life** – Una Finestra (Virtuale) Sul Tuo Quartiere. Idea presentata in risposta al Bando Social Innovation, si pone l’obiettivo di sviluppare una comunità virtuale di informazioni a livello locale, con rendering 3D su web di un quartiere o un piccolo comune, consultabile attraverso mobile app nella forma di augmented reality. I cittadini possano così etichettare e commentare i luoghi, edifici e servizi del quartiere in cui abitano, partecipare a discussioni, votazioni di progetti, petizioni, ecc.

#### **7.4.6 Potenziali aree di dimostrazione nella città**

La Città di Torino ha una lunga storia di gestione di processi decisionali partecipativi nell’ambito dei quali la popolazione è stata coinvolta per contribuire alla riqualificazione di aree urbane e di altri tipi di attività (scala di quartiere o di sue parti storicamente e funzionalmente riconoscibili).

Le comunità locali, come le Case di Quartiere e le reti associative e le Circoscrizioni, potrebbero essere coinvolte come facilitatori nell’organizzazione di progetti pilota proposti nell’ambito di questa azione.

L’azione si propone di sviluppare strumenti di supporto per processi decisionali, legati al concetto di policy pubblica. Pertanto, il particolare dominio da selezionare dipenderebbe dalle esigenze delle comunità locali coinvolte e potrebbe riguardare sia politiche di riqualificazione territoriale e ambientale delle Zone Urbane di Trasformazione (ZUT), sia la ristrutturazione di servizi esistenti o la creazione di nuovi servizi. La fruizione in modalità innovativa di questi servizi potrebbe avvenire nei tradizionali luoghi di erogazione (vedasi potenzialità di integrazione con azione L4 del Tavolo Life&Health). Le ZUT possono essere il dimostratore.

#### **7.4.7 Soggetti da coinvolgere e relativi ruoli**

I principali soggetti da coinvolgere sono:

- Istituzioni (Giunta e Circoscrizioni);
- Pubblica Amministrazione (che gestisce gli Open Data della Città, il materiale cartografico, ecc.);
- Comunità locali della Città di Torino (Case di Quartiere, che potrebbero sfruttare i servizi creati per gestire processi partecipativi);
- Associazioni locali (culturali, gli operatori del terzo settore, ...);
- singoli utenti attraverso i social media, con attenzione alle fasce deboli;
- soggetti fornitori di servizi, come PMI e CSI Piemonte.

Va peraltro evidenziata l’importanza del coinvolgimento della PA in questa azione, per la necessità di investire in termini di impiego di risorse da dedicare all’ascolto della cittadinanza e alla trasformazione delle proposte in iniziative della Città. Le risorse impiegate in questa attività dalla PA dovranno quindi essere di due tipi: amministrativo, per la gestione delle problematiche di partecipazione e di regolamento e operativo, per la gestione e traduzione dei risultati del processo partecipato in iniziative della Città.

#### **7.4.8 Ipotesi di sviluppo temporale**

Si ipotizza che nell’arco temporale di un anno si possa avere, integrando i servizi esistenti, un primo dimostratore software, da sperimentare in processi partecipativi di dimensioni ridotte (per es. in una ZUT).

#### **7.4.9 Investimenti e modelli di business**

I costi non sono a-priori individuabili perché richiedono investimenti che dipendono dalla dimensione dei processi partecipativi, dal tipo di azione proposta (saranno diversi per costruzione di mappe partecipate, per il supporto alla decisione, per la formazione di utenti per la partecipazione sociale, per la valutazione dei processi della PA). In ogni caso, i costi, seppur variabili, si possono stimare inferiori a 500k€.

Per quanto concerne i possibili schemi di finanziamento si individuano:

- gli “oneri di urbanizzazione sociale”, come già avvenuto in processi partecipati in ambiti di riqualificazione urbana (SPINA 3);
- ricorso a sponsorizzazioni locali, regolate in forme contrattuali, per la pubblicizzazione di offerta di servizi e commerciale su web (in-cloud su piattaforma e apps per device mobili);
- promozione di interazioni ed economie con social network locali.

Peraltro quest'azione può certamente trovare possibili finanziamenti nell'ambito del programma Horizon 2020 (in relazione al tema *Innovative, inclusive and secure society* nell'ambito dei finanziamenti alle "Societal Challenges").



## 7.5 I5: Promozione e valorizzazione della competenza digitale ed equità di accesso alle opportunità

Questa azione ha l'obiettivo di dare a tutti i cittadini le competenze per poter esercitare una piena cittadinanza digitale, a partire da un livello di alfabetizzazione digitale (digital literacy) necessario per interagire con i servizi messi a disposizione dalle amministrazioni e dagli enti privati, così come per esercitare i propri diritti, anche in termini di partecipazione democratica. Per questa ragione si ritiene che questa azione sia propedeutica o comunque trasversale a tutte le azioni di e-government.

Esiste un divario tecnologico che colpisce in misura maggiore anziani e famiglie a basso reddito su cui si ritiene importante indirizzare azioni di "inclusione tecnologica".

I primi punti del Rapporto ISTAT<sup>85</sup> riportano quanto segue:

- nel 2012 rimane stabile rispetto all'anno precedente la quota di famiglie che dispone di un accesso a Internet (55,5%) e di un personal computer (59,3%), mentre aumenta quella delle famiglie che accede al web mediante la banda larga (dal 45,8% al 48,6%).
- le famiglie con almeno un minore sono le più tecnologiche: l'83,9% possiede un personal computer, il 79% ha accesso a Internet e il 70,8% utilizza per questo una connessione a banda larga. All'estremo opposto si collocano le famiglie di soli anziani di 65 anni e più, che presentano modesti livelli di dotazioni tecnologiche: appena il 13,9% di esse possiede il personal computer e soltanto l'11,8% dispone di una connessione per navigare in Internet.

Dunque la metà degli anziani non usufruisce delle possibilità che vengono ascritte agli utenti di Internet tra le quali si cita (sempre dal medesimo Rapporto):

*"Nei tre mesi precedenti l'intervista gli utenti di Internet hanno usato la rete prevalentemente per spedire o ricevere email (81,3%), per cercare informazioni su merci e servizi (67,7%) e per postare messaggi su chat, social network, blog, gruppi di discussione e servizi di messaggia istantanea (51,2%)."*

La rete è ormai un luogo di confronto e partecipazione. Cresce rispetto al 2011 la quota di coloro che hanno usato Internet per leggere o postare opinioni su problemi sociali o politici (+9 punti percentuali) o per partecipare a consultazioni o votazioni (+2,1 punti).

- Il web si afferma anche come mezzo per la distribuzione e la fruizione culturale: è utilizzato per leggere giornali, news, riviste (50,5%), ascoltare la radio (27,2%), guardare programmi televisivi (25,7%), guardare in streaming un video o un film (rispettivamente 31,3% e 22%)
- Il commercio elettronico: più di un quarto degli utenti di Internet acquista beni e servizi online.

Confermano il digital divide generazionale altre osservazioni nello stesso Rapporto quali:

- le famiglie costituite esclusivamente da persone di 65 anni e più si confermano quelle meno provviste di beni e servizi tecnologici: appena il 13,9% di esse possiede il personal computer e soltanto l'11,8% dispone di una connessione per navigare in Internet. L'unico bene ampiamente diffuso nelle famiglie di questa tipologia è il cellulare, il cui possesso è comunque molto inferiore alla media nazionale (il 70,9% rispetto al 92,4%);
- le motivazioni del non utilizzo di Internet differiscono in funzione della tipologia familiare. Nelle famiglie di soli anziani è più elevata la quota di coloro che non accedono a Internet da casa per mancanza di capacità (58,8%), perché non lo considerano utile e interessante (30,5%) e per disabilità fisica (6,4%).

---

<sup>85</sup> "Cittadini e nuove tecnologie", ISTAT, 20/12/2012 ([http://www.istat.it/it/files/2012/12/cittadini\\_e\\_nuovetecnologie.pdf](http://www.istat.it/it/files/2012/12/cittadini_e_nuovetecnologie.pdf))

Tuttavia l'esclusione da quello che si avvia a diventare il mezzo di comunicazione privilegiato non riguarda soltanto gli anziani perché tra le famiglie che hanno un accesso limitato a dotazioni tecnologiche restano quelle nelle quali il capofamiglia è un operaio o non è occupato.

Per rispondere alle insufficienti capacità e possibilità delle persone anziane di avvalersi delle nuove tecnologie, la Fondazione Mondo Digitale col Ministero dell'Innovazione e il Comune di Roma hanno dato il via al progetto "Nonni su Internet" a Roma nel 2002. Le principali motivazioni del progetto sono raccolte nei punti che seguono<sup>86</sup>, che completano i dati visti in precedenza:

- in Europa una persona su 5 ha più di 60 anni;
- entro il 2050 il numero delle persone oltre i 65 anni d'età crescerà del 70%, quello delle persone oltre gli 80 del 170%;
- in Italia ci sono 144 anziani ogni 100 giovani. Un anziano su quattro vive solo;
- le famiglie costituite da sole persone di 65 anni sono escluse dal possesso di beni tecnologici e sono a rischio di esclusione sociale: appena il 9,8% di esse possiede il personal computer e soltanto l'8,1% ha l'accesso ad Internet.

La metodologia di apprendimento è intergenerazionale, basata sull'alleanza tra scuole e centri anziani, è diventato un modello di intervento nazionale (13 regioni) e transnazionale (8 paesi). In nove edizioni si sono diplomati oltre 12.000 internauti senior.

In Piemonte il progetto è stato realizzato a Santhià col nome "Nonni in Internet" con gli anziani dell'Auser. Sergio Botta, dirigente scolastico dell'Itis Galileo Galilei di Santhià, in provincia di Vercelli, ha firmato l'adesione al progetto "Nonni in Internet, un click per stare insieme" e coinvolto anche la sede scolastica di Crescentino. A tornare in classe sono stati gli anziani del vicino centro Auser, seguiti dai giovani tutor della scuola. L'iniziativa rientra nel piano nazionale di alfabetizzazione digitale Nonni in Internet, un click per stare insieme, promosso dalla Fondazione Mondo Digitale con Spi-Cgil e Auser.

In questa epoca di grandi cambiamenti anche la scuola deve confrontarsi con il cambiamento dei processi cognitivi dei nativi digitali che rende spesso obsoleti e poco motivanti i tradizionali metodi di insegnamento e apprendimento.

La didattica digitale è improntata su percorsi intellettivi e intuitivi più vicini alle attuali generazioni di studenti. Ma l'informatizzazione delle scuole è importante anche per la messa in rete delle best practices, per la creazione di repository della conoscenza *open access*, accrescendo così l'accessibilità per la scuola ai prodotti intellettuali della ricerca più avanzata, ma anche consentendo la valorizzazione di esperienze di autoproduzione intellettuale con sistemi *open source* o con contratti *creative commons*, anche per libri di testo in formato e-book. A tal proposito si ritengono interessanti le opportunità di utilizzo di tecnologie digitali, quali una piattaforma di cloud computing condivisa per l'ambiente della scuola e un prototipo di classe digitale open, anche per ottimizzare i costi e stimolare gli studenti alla creazione di strumenti informatici.

Peraltro si evidenzia che la Città di Torino ha già avviato iniziative in questa direzione e queste linee di sviluppo sono previste nella delibera di Giunta Comunale "Smart School in Smart city" e costituiscono anche una delle linee del piano adolescenti.

A queste opportunità e necessità di update del sistema scolastico sotto il profilo didattico, si devono poi aggiungere le grandi potenzialità dell'informatizzazione per quanto riguarda il piano dei servizi, dalla iscrizione on line, al registro digitale, al servizio di ristorazione.

---

<sup>86</sup> [http://www.mondodigitale.org/files/scheda\\_nsi\\_progetto\\_0.pdf](http://www.mondodigitale.org/files/scheda_nsi_progetto_0.pdf)

### **LE "COMPETENZE DIGITALI"**

La dimensione "digitale"<sup>87</sup> è pervasiva in tutte le aree della vita: dagli aspetti di comunicazione (scambiare messaggi di email, usare sistemi di messaggistica, produrre e modificare foto e video digitali), commercio (acquistare su siti online, capire il concetto di transazione sicura), informazione (fare ricerche su internet, consultare banche dati ed enciclopedie) ad attività che oggi sono in larga parte accessibili senza l'utilizzo di mediatori come organizzare un viaggio, pagare le tasse, scrivere un libro, ecc.

Nel "Report of the joint Informatics Europe & ACM Europe Working Group on Informatics Education", dell'aprile 2013, le abilità necessarie per compiere queste azioni sono definite competenze digitali di base e si raccomanda che vengano acquisite entro i 12 anni attraverso la loro inclusione nei curricula scolastici unitamente alle regole sul come usare gli strumenti digitali in modo **efficace, sicuro ed etico**.

Queste competenze non sono tuttavia sufficienti nella competizione internazionale dell'innovazione sociale o tecnologica: è necessario disporre di competenze di più alto livello, che sono indicate come "pensiero computazionale" che include tecniche di problem solving, come la rappresentazione dell'informazione mediante astrazioni quali modelli o simulazioni, la capacità di strutturare e analizzare dati, la capacità di generalizzare i processi di problem solving in un'ampia varietà di problemi. L'acquisizione di queste "tecniche" di pensiero non è confinata nelle attività correlate all'uso dei computer, dei software o delle reti, ma include capacità di pensiero quali l'attitudine ad affrontare la complessità, la persistenza ad affrontare problemi difficili, la tolleranza verso l'ambiguità conciliata con il rigore necessario per individuare una soluzione corretta, l'abilità di trattare problemi open-ended, a gestire situazioni in cui sono correlati aspetti umani e tecnologici, l'abilità di comunicare e lavorare in collaborazione con altri.

In vari paesi europei è ormai riconosciuto che queste competenze devono essere acquisite da tutti, indipendentemente dalla scelta universitaria, prima della fine della scuola secondaria di secondo grado, e non possono essere ignorate in politiche basate sull'innovazione.

Il Regno Unito sta facendo grandi sforzi in questa direzione non soltanto come si legge nel documento "Computer Science: a curriculum for schools" del Computing at School Working Group pubblicato nel marzo 2012, <http://www.computingschool.org.uk> ma anche come si evince dalla recente "Consultation on the Order for replacing ICT with computing" del Ministero dell'istruzione inglese tenutasi tra marzo e aprile 2013.

Alla luce del contesto delineato, gli obiettivi generali sono:

- l'accesso a tutti i cittadini, ma con particolare attenzione ai giovani, ad opportunità per acquisire competenze evolute della disciplina informatica, intese come "pensiero computazionale";
- la riduzione delle carenze di competenze digitali, anche usando modalità di cross fertilization attraverso le diverse generazioni e con l'obiettivo di favorire la coesione sociale.

Le linee di azione, proposte in risposta alle sfide sociali a livello nazionale e internazionale e alle esigenze territoriali, sono:

#### **A) Iniziative e strumenti di avvicinamento ai servizi web pubblici e utilizzo della rete rivolte alla terza età e altre fasce deboli**

Si intende favorire l'avvicinamento di anziani e di altre fasce deboli (ad esempio, donne immigrate) all'utilizzo della rete, per illustrare i servizi online messi a disposizione dai servizi web pubblici attraverso incontri e corsi di formazione. L'azione si avvarrebbe di una rete di facilitatori, per svolgere attività di tutoraggio come volontariato telematico sulle fasce di popolazione meno informatizzate. Si sottolinea a tal proposito l'importanza del ruolo del terzo settore e, nella fattispecie, le associazioni di volontariato, sia in fase di progettazione delle iniziative sia in fase di effettiva realizzazione degli interventi. L'azione potrà prevedere lo scambio di competenze

---

<sup>87</sup> Questo paragrafo è fortemente ispirato da "Report of the joint Informatics Europe & ACM Europe Working Group on Informatics Education", Aprile 2013

intergenerazionale, utilizzando ad esempio i giovani che fanno servizio civile presso la Città di Torino. Esistono diverse esperienze in Italia e all'estero. In particolare la Città di Torino con CSP aveva già sperimentato con il Progetto "SanPa' blog", il blog di quartiere San Paolo che aveva coinvolto anche persone anziane. Anche le Città di Settimo e Volpiano hanno sperimentazioni simili all'attivo (Settimo Cielo, Volpi d'Argento).

Una strategia interessante potrebbe essere quella di motivare all'uso dei servizi web, utilizzando modelli legati alla *gamification*: semplici tessere punti e premi simbolici (anche digitali).

Si evidenzia il collegamento con l'azione I4, in relazione alla possibilità di favorire l'utilizzo dei servizi di partecipazione realizzati.

### **B) Educazione civica digitale: iniziative nelle scuole per un uso consapevole della rete**

L'azione è volta a sviluppare competenze digitali con particolare riferimento agli aspetti dell'etica e della consapevolezza legati ad un uso corretto delle tecnologie. Nel 2012 è stato pubblicato il report del progetto EU Kids Online , della Prof. Sonia Livingstone delle London Economic School. Il progetto è stato finanziato nel quadro delle iniziative "Safer Internet" e ha riguardato 25 Paesi europei, coinvolgendo 25.142 ragazzi europei fra i 9 – 16 anni. Da tale ricerca emerge che i ragazzi italiani hanno meno competenze della media dei coetanei europei, nonostante ci sia un uso intenso e pervasivo (che è in aumento) di Internet e dei social network.

Nel 2010 è stato pubblicato il report "Education on Online Safety in Schools in Europe" a cura della Commissione Europea, che mette in evidenza alcuni dati sulla formazione scolastica a livello europeo e in particolare in relazione alla sicurezza online, dove emerge che l'Italia non fa parte dei Paesi che hanno un curriculum per l'insegnamento della sicurezza online a scuola, né docenti appositamente formati. Esistono varie iniziative a livello nazionale, a cura di operatori privati (TELCO) e anche in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, ma non esiste ancora un'iniziativa di "sistema" per dare questo tipo di competenze agli insegnanti, che raramente sono considerati dagli studenti delle guide autorevoli in questo campo.

La diffusione del **progetto Scuola Digitale** che prevede la fornitura di tablet per gli studenti e lavagne interattive multimediali per le cosiddette Classi 2.0 e Scuole 2.0 vincitrici dei bandi ministeriali, unitamente a progetti in via di realizzazione per la connessione di scuole della Città alla rete GARR attraverso connessioni in banda larga e fibra ottica, rende ancora più urgente e significativo un intervento per la creazione di un ambiente protetto e sicuro per l'uso delle tecnologie, unitamente all'equipaggiamento in termini di competenze.

### **C) Superamento delle difficoltà scolastiche da parte degli studenti attraverso le nuove tecnologie e formazione per gli insegnanti su competenze digitali**

L'integrazione tra il Sistema Scolastico e Formativo e quello del territorio rappresentato dall'Ente locale risulta sicuramente un elemento strategico per qualificare l'offerta formativa. Ad oggi le iniziative di integrazione si sono sviluppate con l'apporto di altre istituzioni quali l'Università di Torino, il Politecnico di Torino, la Compagnia di San Paolo, la Fondazione per la Scuola e la Fondazione Giovanni Agnelli. L'utilità di mettere a disposizione del Sistema Scolastico e Formativo da parte della Città di Torino un ulteriore sostegno ha avuto finora come principale scopo il favorire il successo scolastico e **contrastare la dispersione** e l'abbandono.

La Città di Torino con deliberazione del 27/11/2012 n. 201206519/007 avente come oggetto "Successo scolastico e formativo. Approvazione indirizzi e piano di azioni" ha approvato la sperimentazione per l'anno scolastico 2012/13 del progetto "Scuola dei Compiti" in collaborazione con l'Università di Torino, il Politecnico di Torino e il M.I.U.R.-U.S.R. delineando obiettivi, target, strumenti, interventi e sinergie inter-istituzionali. Il Progetto è rivolto al recupero delle difficoltà scolastiche nelle materie di base da parte degli studenti della terza classe della Scuola secondaria di primo grado e del primo anno della Scuola secondaria di secondo grado. Nella prima fase il Progetto ha coinvolto venti scuole ma ha avuto sollecitazioni e raggiunto positivi risultati tali da rendere necessario un allargamento e potenziamento considerevole nei prossimi anni anche sul versante della formazione dei docenti. Il progetto mira a promuovere sinergie e raccordi con il sistema scolastico e formativo per favorire il successo scolastico attraverso l'orientamento e azioni di sostegno allo studio, prevenire e contrastare la dispersione scolastica e attivare la formazione dei docenti.



In particolare, sono obiettivi specifici del progetto sperimentare metodi didattici innovativi e fornire ai docenti delle scuole competenze digitali per cercare di migliorare la didattica delle materie scientifiche e ridurre la dispersione. La sperimentazione ad oggi attivata con riferimento alla matematica prevede un'attività di recupero svolta a vari livelli: 1) in presenza con i ragazzi, in un laboratorio informatico; 2) a distanza mediante un'attività di tutoraggio; 3) mediante la distribuzione di materiale attraverso una piattaforma di e-learning Moodle; 4) attraverso la somministrazione di test, compiti e verifiche sempre tramite una piattaforma di e-learning Moodle.

A fronte del successo del progetto "Scuola dei Compiti" e dell'interesse da parte della Città di proseguire nell'iniziativa, l'azione prevede lo sviluppo di strumenti tecnologici di supporto alla didattica, che:

- riescano a catturare l'attenzione anche dei soggetti meno predisposti all'apprendimento e con difficoltà di vario genere, eventualmente attraverso meccanismi di ingaggio e incentivazione come quelli dei serious games,
- permettano di gestire in modo efficace ed efficiente le diverse fasi del processo di recupero competenze,
- possano essere utilizzate anche per la formazione dei docenti, su materie sia scientifiche sia umanistiche.

La formazione è critica per quanto attiene il digitale in genere: anche le competenze digitali degli insegnanti attualmente si fermano troppo spesso al livello di alfabetizzazione digitale. Bisogna invece tendere ad avere insegnanti formati sugli aspetti fondamentali della scienza dell'informazione sia che usino l'informatica in modo strumentale alla loro disciplina sia che si facciano interpreti delle nuove concezioni dell'insegnamento dell'informatica che vengono soprattutto dall'Inghilterra e da vari paesi di quello che era l'Est Europa, tradizionalmente molto ricchi quanto a competenze scientifiche.

Si osservi che, in continuità con quanto sviluppato nell'ambito del progetto Scuole, si ritiene importante sostenere le opportunità di coinvolgimento di studenti del Politecnico e dell'Università nel percorso formativo per gli insegnanti e i tecnici delle scuole, con l'obiettivo di rendere autonome le scuole nella gestione, creando competenze e prevedendo anche momenti di assistenza, costituendo cluster di scuole che mettano a fattor comune risorse e competenze.

### 7.5.1 Tecnologie coinvolte

Le tecnologie coinvolte, con riferimento alle diverse linee di azione, sono di seguito riportate.

- piattaforme per il life long learning che mettano a disposizione servizi a supporto dell'apprendimento a tutti gli attori coinvolti nei processi di formazione
- piattaforme multi-blogging
- interfacce facilitate per l'accesso ai servizi anche da altri dispositivi quali tv (connessione con azioni su life&health)
- strumenti per la gestione di proxy e filtraggio per la navigazione sicura nelle scuole. Applicazioni che sensibilizzino studenti e famiglie su questi temi, es. app su cellulare
- piattaforme di apprendimento e condivisione
- sviluppo di video games, app su cellulare
- utilizzo di linguaggi visuali (es. scratch o app inventor) per far diventare i bambini autori dei *serious game* e quindi soggetti attivi
- piattaforma di e-learning **Moodle** integrata con l'ambiente di calcolo evoluto **Maple**. La piattaforma è inoltre integrata con strumenti che permettono oltre ai momenti di formazione asincroni anche momenti di formazione sincroni (con collegamento audio e condivisione schermo).
- modelli innovativi quali MOOCs (Massive Online Open Courses) per corsi online gratuiti in autoapprendimento.

### 7.5.2 Impatto sulle metriche di riferimento

- Demografia su utenti dei servizi web della Città - possibile valutazione di nuovi utenti
- Esistono numerose ricerche nazionali ed internazionali relative all'uso dei social network, alla percezione dei bambini e adolescenti sui rischi della navigazione. In particolare si veda <http://www2.lse.ac.uk/media@lse/research/EUKidsOnline/DB/home.aspx>

- Dati sul mercato dei video giochi
- Dati demografici sui giocatori
- Dati sulle competenze degli insegnanti
- Ricerca Osservatorio ICT Piemonte 2012 su servizi digitali offerti dalle scuole <http://www.osservatorioict.piemonte.it/>
- Dati da "Survey of Schools: ICT in EDucation" – Country profile Italy – a cura di European Schoolnet <http://essie.eun.org/>
- Ricerca OECD – CER Review of the Italian Strategy for Digital School <http://www.oecd.org/edu/ceri/Innovation%20Strategy%20Working%20Paper%2090.pdf>

### 7.5.3 Sfruttamento asset esistenti

- Piattaforma di **Smart Life Long Learning** per lo sviluppo e la gestione di un sistema di formazione continua che offre una risposta efficace in termini di apprendimento formale, non formale, informale, come sollecitato dall'Unione Europea nell'ambito della strategia Europa 2020 per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva (CSI-Piemonte).
- **AssoDschola** (<http://www.associazionedschola.it/asso/>) è una soluzione low-cost per le scuole studiata da un'associazione di scuole del Piemonte (Associazione DSchola)
- **Safetykids@school** (<http://safety-kids@school>) piattaforma di apprendimento collaborativo per gli insegnanti (CSP)
- **View conference**: conferenza annuale internazionale sui video giochi
- **Treetabit**: incubatore per le aziende digitali su I3P
- **Italian Scratch Festival**: competizione sui videogiochi realizzati da allievi del biennio delle superiori

Sono riutilizzabili le piattaforme di condivisione e apprendimento già citate caratterizzandole nei contenuti con le esperienze di offerta di attività per la fruizione comune tra le scuole e con l'università. Nello specifico pensiamo alle esperienze che hanno coinvolto scuole e docenti del dipartimento di Informatica dell'università di Torino attraverso:

- piattaforma Moodle integrata con l'ambiente di calcolo evoluto Maple dedicata alla Scuola dei Compiti, <http://scuoladeicompiti.i-learn.unito.it/>. La piattaforma è stata creata dai Dipartimenti di Informatica e Matematica dell'Università di Torino con in Comune di Torino appositamente per la Scuola dei Compiti. Su quella piattaforma finora utilizzata principalmente dagli studenti e dai tutor può essere usata anche per la formazione dei docenti.
- workshop annuali Teacher for Teacher T4T. Sono workshop tematici, per esempio su vari ambienti di programmazione ed il loro uso nelle scuole dalle primarie alle secondarie di secondo grado, oppure su "open data a scuola"
- uso di piattaforme moodle per gestire diverse comunità di insegnanti attraverso cui:
  - vengono diffuse attività sperimentate nelle aule
  - progettate, discusse e verificate da gruppi di insegnanti unità didattiche originali
- sono sottoposte alla discussione comune le esperienze di vari paesi europei che stanno praticando o stanno definendo nuovi curricula di informatica
- progetto della Regione Piemonte, finanziato con legge regionale 9 per corsi online in autoapprendimento su software open source.

Si evidenzia, inoltre, il collegamento con la rete delle Biblioteche Civiche, in cui vengono organizzati corsi di lingua e di alfabetizzazione, rivolti anche agli stranieri, corsi di alfabetizzazione informatica, anche per la Terza Età e gruppi di lettura.

### 7.5.4 Collegamento con i piani settoriali

La Città di Torino ha già avviato iniziative inerenti i cambiamenti nella scuola legati all'introduzione di tecnologie digitali. A tal proposito le linee di sviluppo proposte sono aderenti a quanto contenuto nella delibera di Giunta Comunale "Smart School in Smart city" e costituiscono anche una delle linee del piano adolescenti.

### 7.5.5 Collegamenti con altri interventi/progetti effettuati/in corso

- **Progetto Scuole:** il progetto Scuole del Comune di Torino è rivolto a quattordici scuole primarie e secondarie di primo grado collocate nelle dieci circoscrizioni, scelte avendo come criterio quello di costruire un campione significativo, e si propone di individuare un format esportabile verso tutti gli edifici scolastici della Città. Il progetto si articola su quattro azioni: connettività, infrastrutture interne, dotazione informatica e percorso formativo. Per quanto concerne la connettività, essa deve essere di qualità e perciò a banda larga per far fronte alle necessità derivanti da connessioni contemporanee di alcune centinaia di utenti e il peso dei materiali didattici. In particolare si prevede di utilizzare la rete del consorzio GARR (rete della ricerca nazionale), integrando il circuito educativo inferiore a quello universitario. Quanto alla infrastruttura interna al plesso scolastico, si stanno mappando le scuole prescelte per verificarne le soluzioni attuali e le potenzialità, legate al tipo di edificio. In ordine alla dotazione informatica si considera l'uso di microelaboratori a basso costo. Per quanto riguarda invece, il percorso formativo per gli insegnanti e i tecnici delle scuole si sta valutando la possibilità di integrare studenti del Politecnico e dell'Università, con l'obiettivo di rendere autonome le scuole nella gestione, creando competenze e prevedendo anche momenti di assistenza, costituendo cluster di scuole che mettano a fattor comune risorse e competenze. Per l'accesso alla didattica digitale, si evidenziano come elementi chiave la definizione di una pila di software didattici condivisa con gli insegnanti e formazione degli insegnanti sull'utilizzo degli ambienti e sulla nuova didattica digitale, nonché il controllo della sicurezza del traffico di rete, rilevante in quanto l'azione si rivolge a studenti minori.
- **Progetto La Scuola dei Compiti:** Il progetto è della Città di Torino in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino e ha come scopo il recupero di Matematica per ragazzi che hanno riscontrato delle difficoltà nella disciplina. Il progetto è rivolto a ragazzi del terzo anno della Scuola Media inferiore e del primo anno della Scuola Superiore attraverso il sistema integrato Moodle & la Suite Maple ormai da anni messo a punto e utilizzato con successo nell'erogazione della didattica dalla Facoltà di Scienze MFN dell'Università di Torino e adottato dal MIUR nel Progetto Nazionale "Problem Posing and Solving 100" del 2012 che si propone come misura di accompagnamento per l'attuazione delle Indicazioni Nazionali dei nuovi Licei e delle Linee Guida Istituti Tecnici e Professionali. Il progetto coinvolge 20 Istituti Superiori, 10 di primo grado e 10 di secondo grado della città di Torino e si prevede il coinvolgimento di 200 studenti. Il progetto avviato a marzo 2013 si concluderà a giugno 2013.
- **Progetto "La Città Educante":** il progetto, approvato nell'ambito del Bando MIUR dei Cluster Tecnologici Nazionali, considera l'educazione come concetto cardine per lo sviluppo di una comunità intelligente, educazione che crea capitale sociale, che crea competenze cognitive e relazionali, partecipazione e senso democratico. Propone un ripensamento del tradizionale ambiente di apprendimento e del ruolo degli educatori, sviluppando approcci educativi, basati sull'uso sistematico delle nuove tecnologie informatiche, la rete ed i social network, che partono dalla scuola ma coinvolgono tutta la comunità (città educante) fino a creare ecosistemi di insegnamento e apprendimento continui nel tempo e nello spazio (lifelong learning). Saranno realizzati 4 dimostratori - per fascia d'età: 3-12; 12-18; 19-25; oltre: life-long-learning - coinvolgendo bambini ragazzi, insegnanti, dirigenti, coordinatori pedagogici, famiglie e aziende. Regioni coinvolte (aziende e centri di ricerca): Emilia Romagna, Lazio, Piemonte, Trentino Alto Adige.
- **ICT Per la terza età:** progetto della Fondazione Mondo Digitale, in accordo con Comune di Roma e Intel <http://www.mondodigitale.org/cosa-facciamo/ict-terza-eta/breve-intro>. I corsi si svolgono nelle aule informatiche delle scuole di ogni ordine e grado. I partecipanti sono i cittadini del territorio over 60: possono essere i nonni reali degli studenti oppure iscritti ai Centri sociali anziani o ad altre associazioni. Per ogni scuola che aderisce all'iniziativa vengono formate classi di 20/25 anziani. I docenti sono i ragazzi delle scuole coordinati da un insegnante esperto nelle tecnologie informatiche e telematiche. Il rapporto didattico ottimale è di un tutor ogni due anziani.
- **Navigare Insieme** (<http://navigareinsieme.telecomitalia.it/>): progetto che Telecom Italia ha lanciato su scala nazionale, con l'obiettivo di promuovere l'uso delle nuove tecnologie della comunicazione tra gli over

60. Ad accompagnare i nonni alla scoperta del web sono i giovani delle scuole medie superiori tramite una serie di lezioni che spiegano il funzionamento del web e delle sue applicazioni.

- **Progetto TRIO:** L'esperienza del progetto TRIO in Toscana è particolarmente positiva. TRIO è un sistema di learning on line, basato su ambienti software Open Source, che mette a disposizione di tutti, in modo gratuito, prodotti e servizi formativi su aree tematiche trasversali e specifiche. Le iscrizioni al portale TRIO tra il 01/07/2002 e il 30/04/2013 sono state complessivamente 295.897, di cui 101.551 risultano oggi attive (ovvero l'utente risulta registrato al portale e ha svolto attività formative negli ultimi 24 mesi). I dati di fruizione di TRIO confermano come predominanti le richieste di corsi di Informatica e inglese (50% del totale). In Toscana i progetti inerenti il Libretto Formativo fanno uso di TRIO, in provincia di Pisa In due anni di attività stati gestiti 4528 libretti, di cui il 90% riguarda cassaintegrati in deroga.
- **Web over 60:** progetto della Citta' di Torino con CSI Piemonte del 2005 ([http://www.comune.torino.it/ucstampa/2005/article\\_517.shtml](http://www.comune.torino.it/ucstampa/2005/article_517.shtml)).
- **Progetto SafetyKids@school** (durata 2013, <http://safety-kids@school.csp.it>): iniziative promosse da Assosecurity (in collaborazione con CSP e USR) per la sensibilizzazione degli insegnanti e la definizione di un nuovo curriculum.
- **View conference:** <http://www.viewconference.it/> conferenza annuale internazionale sui video giochi.
- **Treata bit:** <http://www.treatabit.com/>: incubatore per le aziende digitali su I3P.
- **Italian Scratch Festival:** <http://www.associazionedschola.it/isf> competizione sui videogiochi realizzati da allievi del biennio delle superiori
- **Boogames:** Progetto europeo Interreg IVC per lo sviluppo di un'industria dei videogiochi europea (<http://www.boogames.eu>)
- Il potenziamento e l'allargamento a più scuole del Progetto Scuola dei compiti, e in particolare l'introduzione della formazione dei docenti è in perfetta sintonia con il Progetto del MIUR PPS – Problem Posing and Solving - che ha come fine primario l'attivazione di un processo di innovazione didattica basato sulla crescita di una cultura Problem Posing&Solving che investa trasversalmente la struttura disciplinare con un uso più maturo delle tecnologie informatiche, si veda la pagina ufficiale <http://minerva.learn.unito.it/>. Si collega anche al Progetto della Fondazione per la Scuola della Compagnia di San Paolo che si prefigge di formare, nel mese di luglio 2013, 25 docenti della Scuola secondaria di primo grado della Provincia di Torino all'uso del sistema integrato Moodle+Maple.
- **T4T – Teacher for Teacher:** L'Università di Torino, con il patrocinio del MIUR e il sostegno di Google, ha organizzato nel 2012 un workshop rivolto ad insegnanti di ogni livello e tipo di scuola. Il workshop ha come scopo primario quello di favorire la presenza dell'Informatica come scienza nella scuola italiana, seguendo le raccomandazioni espresse nel "Manifesto per l'Informatica nella Scuola Secondaria" dell'Associazione dei ricercatori e professori di Informatica delle università italiane (GRIN Gruppo Ricercatori di Informatica Nazionale) insieme con CINI e GII (Consorzio interuniversitario per l'Informatica e Gruppo Ingegneri Informatici). In particolare il progetto intende diffondere le attività di problem solving e di introduzione alla programmazione. Obiettivo finale è che gli insegnanti riescano ad integrare nei curricula di cui sono responsabili le attività svolte durante T4T e le facciano conoscere ad altri insegnanti nelle varie scuole, col supporto dei responsabili del workshop che saranno a disposizione durante l'anno scolastico 2012/2013 attraverso un ambiente virtuale specifico e in due incontri le cui modalità e date saranno decise al termine del workshop stesso.
- **Provaci ancora Sam:** Il progetto, nato a Torino nel 1989 e di cui i primi beneficiari sono gli istituti scolastici coinvolti, ha lo scopo di prevenire la dispersione scolastica nelle scuole medie inferiori e di accompagnare i ragazzi al conseguimento della licenza media, predisponendo un ambiente educativo che favorisca l'apprendimento. Si connota per una forte interazione tra gli enti promotori e si propone di essere attivo sul territorio con modelli di didattica alternativa e di relazione educativa sperimentale.

### 7.5.6 Potenziali aree di dimostrazione nella città

- URP, Case di Quartiere, Associazioni culturali (Bocciofile, ecc)
- Biblioteche Civiche
- Scuole

- Incubatori di nuove imprese

### **7.5.7 Soggetti da coinvolgere e relativi ruoli**

In merito alle piattaforme di Life Long Learning, Scuole, Albi Professionali, Centri di Formazione, Associazioni, PMI, ecc. possono aggregarsi attorno ad una piattaforma per proporre servizi verticalizzati basati sull'utilizzo dei servizi di piattaforma e gestire le comunità virtuali di utenti finali.

La PA, oltre a sostenere le politiche di formazione professionale, avrebbe il compito di coordinare gli stakeholder e promuovere nuovi modelli di sviluppo della formazione garantendo sostegno all'utente finale per tutto il processo fino alla certificazione delle competenze.

Gli utilizzatori finali avranno accesso alla piattaforma di life long learning e trovare un'offerta formativa tematica, aggiornata e innovativa da gestire individualmente e per il proprio sviluppo personale e professionale. Sul fronte dell'apprendimento informale, gli utilizzatori potranno utilizzare gli strumenti social per un'autogestione del proprio curriculum formativo e lavorativo e per trasformare le competenze tacite in esplicite.

I soggetti da coinvolgere sono:

- Comune di Torino (Servizi Educativi, Politiche Giovanili, Biblioteche Civiche)
- MIUR, Università, Centri di Ricerca per la progettazione degli interventi
- Scuole secondarie di primo e secondo grado ubicate nella Città di Torino
- Ufficio Scolastico Regionale
- Compagnia di San Paolo
- Fondazione Giovanni Agnelli
- Fondazione per la Scuola della Compagnia di San Paolo
- Atenei locali (Politecnico di Torino, Università di Torino)
- Incubatori per avvio start up
- Radio e televisioni privati per promuovere servizi sul web verso una popolazione che non usa questi servizi e non sa che esistono, ma anche per promuovere un uso consapevole della rete su studenti attraverso una comunicazione che si basa sullo stesso linguaggio
- Associazioni (appassionati di informatica, famiglie, insegnanti)

### **7.5.8 Ipotesi di sviluppo temporale**

- Per "Avvicinamento ai servizi web pubblici e utilizzo della rete rivolte alla terza età e altre fasce deboli": Medio 1- 3 anni
- Per "Educazione civica digitale": Breve – meno di un anno
- Per "Superamento delle difficoltà scolastiche da parte degli studenti": Medio 1-3 anni (Triennio 2013-2016)

### **7.5.9 Investimenti e modelli di business**

Per "Avvicinamento ai servizi web pubblici e utilizzo della rete rivolte alla terza età e altre fasce deboli":

- FSE

Per "Educazione civica digitale":

- Fondazioni
- TELCO e operatori telefonici (già impegnati in iniziative simili)

Per "Superamento delle difficoltà scolastiche da parte degli studenti":

- Progetti di ricerca (Horizon 2020)
- Voucher Creatività Regione Piemonte per under 35
- Iniziative di promozione per start up
- Fondazioni bancarie

## 7.6 I6: Co-produzione e auto-produzione

L'azione, inerente promozione e sostegno dell'innovazione sociale attraverso pratiche di co-produzione e auto-produzione nella realizzazione di servizi collettivi, nella cura dei beni comuni, nella produzione e scambio di beni/servizi in generale, si propone di sperimentare modalità innovative di intervento basate sul superamento della logica PA fornitrice di servizi / popolazione utilizzatrice, indipendentemente dal fatto che tali servizi siano a gestione diretta (pubblica) o indiretta (privati, cooperative, ecc.). La vision della città si può costruire secondo un modello che parte dal riconoscimento delle risorse degli attori sociali, tanto che anche nelle situazioni più difficili è possibile che la co-produzione possa essere introdotta con successo, come avvenuto altrove, vedendo una presenza della P.A. come facilitatore nello sviluppo di servizi.

Beni e servizi possono essere classificati in base a due criteri: a) chi li formula, elabora e progetta; b) chi li produce o fornisce. L'intreccio tra queste due variabili aiuta ad un primo chiarimento per definire co-produzione e auto-produzione.

Per cui la co-produzione in senso ristretto comporta che tutto il processo sia co-gestito, dall'elaborazione iniziale alla fornitura. Se una delle due componenti non lo è, si definisce come co-produzione di una sola di esse.

Una definizione ristretta di co-produzione può essere quindi rappresentata dalla Figura 7.9:

### Co-produrre

Responsabilità per la → progettazione	Professionisti istituzionali come unici programmatori del servizio	Professionisti istituzionali, utilizzatori e comunità come co-programmatori	Nessun input professionale istituzionale nella programmazione
Responsabilità per la fornitura dei servizi ↓			
Professionisti istituzionali unici fornitori	Servizio tradizionale	Fornitura professionale istituzionale ma co- progettazione	Professionisti istituzionali unici fornitori
Professionisti istituzionali e utilizzatori/ comunità come co- fornitori	Co-fornitura di servizi progettati da professionisti istituzionali	<b>Co-produzione vera e propria</b>	Fornitura di utilizz./ com. con scarso contributo profess.
Utilizzatori e comunità come unici fornitori	Utilizz. e com. fornitori di servizi programmati da professionisti istituzionali	Fornitura da parte di utilizz./com. di servizi co- progettati e programmati	Fornitura auto- organizzata di comunità

Figura 7.9. Definizione ristretta di co-produzione (rielaborazione da Boyle).

Le tecnologie ICT sono pensate come integrazione e potenziamento delle tecnologie di relazione sociale e progettate e realizzate in questa luce. L'ispirazione è quella di una città saggia, oltretutto intelligente e digitalizzata. L'approccio mira a centrare l'attenzione sulle aree di maggior sofferenza sociale ed economica - lavoro, cura dei piccoli e degli anziani, ecc.. e di aree di grande impatto sociale ed ambientale - abitazione, auto-produzione di beni per le fasce deboli anche ad opera delle stesse, gestione degli spazi urbani.

L'azione mira a superare l'opposizione stato-mercato a favore di un modello flessibile che assicuri una minor disuguaglianza sociale insieme ad una maggior differenziazione. Essa è legata alla verifica e alla revisione della normativa relativa alla praticabilità dei modelli precedentemente elencati, che sono attualmente limitati dalla legislazione esistente.

Questo approccio può esser posto in relazione alle risorse disponibili anche attraverso la metodologia del crowdsourcing applicata in modalità bidirezionale con il coinvolgimento paritetico dei soggetti.

L'azione proposta è legata anche a numerose e significative sperimentazioni ed esperienze torinesi di un modello di "welfare urbano" (riportate nel seguito), "incentrato su una più ampia concezione di beni e condizioni che

sostengono la capacità delle comunità e degli individui di 'stare bene' nella città. Una concezione che include in particolare gli spazi e le pratiche di cittadinanza attiva, intesa come attivazione e responsabilità da parte dei cittadini di forme di cura e trattamento di beni comuni e, in senso più ampio, come routine e comportamenti quotidiani, attraverso i quali è consentita a tutti i soggetti una maggiore partecipazione alla vita urbana e una maggiore accessibilità al benessere che lo 'spazio' materiale, sociale, culturale di cui è fatta la città è in grado di generare" (Bellaviti, 2011).

La pubblica amministrazione locale non è in grado, da sola, di affrontare questa sfida: "è, dunque, necessario mobilitare risorse ulteriori, aggiuntive (e non sostitutive) rispetto a quelle pubbliche. In base all'art. 118, ultimo comma, della Costituzione, la ricerca di questo 'valore aggiunto' è indirizzata verso la società, organizzata o meno, nell'ambito di un'azione programmata e coordinata di lotta al degrado dei beni comuni urbani che sia incentrata questa volta su una 'cura civica' dei medesimi" (Iaione, 2012).

Il fabbisogno di co-progettazione e co-produzione è legato, in primo luogo, al manifestarsi di una società urbana molto più complessa rispetto a quella della città fordista, cui era legata la configurazione, anche spaziale, dei servizi pubblici urbani. Una città "plurale", "delle differenze". La diffusione di pratiche di volontariato, la diffusione di associazioni (e in particolare, in anni recenti, di associazioni di migranti) indicano al tempo stesso un'opportunità e un'esigenza per strumenti in grado di facilitare la cittadinanza attiva, la cura dei luoghi, l'auto-organizzazione.

Il "fabbisogno del territorio" è orientato alla ricerca di un'economia e una "produttività" più trasparenti, più efficaci, che incontrino e soddisfino chi vive su quel territorio, riducano la sofferenza sociale ed economica e non accrescano o, addirittura, diminuiscano le disuguaglianze sociali. Si tratta di un'efficienza orientata alle diverse declinazioni di benessere e felicità che trovano un punto di equilibrio dinamico nel riconoscimento dei propri limiti: nelle relazioni di comunità, anche conflittuali si apprende - nel fare - a essere se stessi e a riconoscere gli altri. Ne deriva un processo di apprendimento collettivo continuo.

I **criteri di priorità** nell'azione sono dati sia dal grado di emergenza del fenomeno, che implica un più alto grado di sofferenza sociale ed economica per quella parte di popolazione, sia dal grado di fattibilità, in altre parole dal minor ricorso iniziale a risorse esterne per permettere di rispettare l'obiettivo temporale di partire subito. Ad esempio, un progetto che richiede esclusivamente fondi europei, deve necessariamente partire dopo, in quanto va tenuto conto della tempistica ad essi connessa.

A livello internazionale, in relazione alla coproduzione esistono esperienze in GB (salute, servizi sociali, ecc.), USA (banche del tempo nella giustizia minorile (Cahn), Svezia (gastroenterologia) e Germania (ad es. i Tagesmutter: asili nido gestiti da genitori che coprono il 10% del servizio complessivo nazionale) per citarne alcune (Giorgino 2012, slides). Nel campo della salute la tendenza è piuttosto forte e si può connettere agevolmente questa azione a quelle relative a "Stili di Vita, Prevenzione e Assistenza" nell'ambito Benessere del tavolo Life&Health.

Si tratta di un'innovazione di sistema, integrata al modello tradizionale, e in essa gruppi, categorie della società e i loro membri, possono valorizzare competenze e biografie, al di là dei ruoli formali ricoperti (*competence enhancing*).

Processi, tecnologie e persino prodotti diventano le piattaforme di abilitazione di uno scambio di cultura, di reciprocità nella soddisfazione di bisogni, di responsabilizzazione e di incremento sostanziale rispetto allo stato dell'arte e all'accesso a beni, servizi e luoghi.

In termini di fabbisogno l'azione risponde ad esigenze della Municipalità e della popolazione. Si favorisce infatti una modalità di coinvolgimento nuova e di riconoscimento da parte della PA delle risorse creative e produttive informali che sono alla base di indicatori di benessere della popolazione - soddisfazione per sentirsi utili, attivi e vitali - per ogni condizione (fascia di età, sociale, economica, fisica, di genere, di etnia, ...), in una parola vivere una vita dotata di significato. Il potenziamento dei servizi pubblici è rilevante per la città di Torino in vari settori, tra cui quelli citati come esempio di applicazione nell'azione proposta.

Ad esempio, per quanto riguarda i servizi per l'infanzia, in seguito all'organizzazione di nuovi asili nido nel 2012 a Torino si aumentò la capacità di accettazione ma si rilevarono comunque 1.757 bambini in lista d'attesa, una cifra

non indifferente per la città, che si combina con un aumento delle rette medie per il tempo pieno (pari all'1,4% tra il 2010/11 e il 2011/12), e con il fatto che non tutti gli asili offrono il tempo pieno per cui resta il problema della gestione dei bimbi nel pomeriggio. Per concludere, il ricorso alla coproduzione/autoproduzione permette di dare un'offerta più capiente ma anche più flessibile permettendo, per esempio, di gestire asili nido anche dopo le ore 16.00. Inoltre, tale opzione può favorire l'occupazione soprattutto femminile anche se in forma temporanea.

Due fenomeni in corso nelle città contemporanee sono:

- da una parte la volontà della popolazione di partecipare attivamente alla costruzione e alla gestione dei beni comuni in modo più personale e quotidiano
- dall'altra l'incapacità e l'impossibilità della Pubblica Amministrazione di farsi carico di un sistema della domanda che si è differenziato e reso sempre più complesso.
- Quando la PA sviluppa politiche orientate alla coproduzione, i risultati sono positivi. Si considerino per esempio, nel contesto italiano e in particolare a Torino, per esempio:
  - il successo nell'adesione ai bandi per la gestione degli spazi pubblici<sup>88</sup>;
  - il numero elevato di "nonni civici" che gestiscono gli attraversamenti pedonali nei pressi delle scuole, le numerose esperienze di affidamento di orti urbani<sup>89</sup>;
  - la presa in carico di servizi di accompagnamento per soggetti vulnerabili nell'ambito di forme di vicinato solidale, la rivalutazione delle aree residuali, verdi e non, cui partecipano gruppi di cittadini che se ne fanno carico successivamente<sup>90</sup>;

Allo stesso modo, sul versante della produzione e scambio di beni mobili si registrano cambiamenti nei modelli di accesso al consumo, ai luoghi e ai mezzi della produzione, che vanno nella direzione di favorire forme di personalizzazione, autonomia, condivisione e partecipazione. Inoltre lo scambio informale, il recupero di beni e oggetti si affermano come pratiche culturalmente qualificate e riconosciute anche dal sistema del design tradizionale, economicamente sostenibili e come strumenti efficaci per azioni volte al contrasto della povertà.

Si tratta di fenomeni emergenti che trovano conferma in alcune tendenze in atto tra cui:

- l'accesso numericamente consistente ed eterogeneo ai luoghi dell'artigianato digitale (il FABLAB di Torino<sup>91</sup>);
- TOOLBOX<sup>92</sup>, uno spazio dedicato al coworking;
- l'affermazione a livello internazionale di OPERAE, mostra mercato dedicata al design autoprodotta<sup>93</sup>;
- l'avvio all'interno degli Ecocentri Amiat di servizi di pre-trattamento di rifiuti domestici per individuare oggetti e arredi da recuperare e da avviare ai mercatini dell'usato<sup>94</sup>;
- l'intensificazione della pratica dello scambio informale<sup>95</sup>;
- la crescita di movimenti di promozione della pratica dell'autoproduzione e il riuso creativo intesi come azioni volte a promuovere comportamenti sostenibili, inclusione e valorizzazione della cultura materiale<sup>96</sup>.

---

<sup>88</sup> <http://www.comune.torino.it/arredourbano/progetti/20130123.htm>

<sup>89</sup> [http://www.italianostra.org/?page\\_id=209](http://www.italianostra.org/?page_id=209)

<sup>90</sup> <http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/migliora/riqualificazione-aree-residuali.shtml>

<sup>91</sup> <http://www.fablaborino.org/>

<sup>92</sup> <http://www.toolboxoffice.it/>

<sup>93</sup> <http://www.operae.biz/lang/it/>

<sup>94</sup> <http://www.amiat.it/cms/servizi/55-raccolta-e-smaltimento-rifiuti/ecocentri>, <http://www.triciclo.com/>

<sup>95</sup> <http://www.mercantiperungiorno.it/>

<sup>96</sup> <http://www.instructables.com/>, <http://www.resign.it/>, <http://www.autoproduzioniitaliane.it/product/prodotto-2>



In termini più ampi, può essere di forte interesse per l'amministrazione comunale porsi come leader nel campo della promozione di una rete locale di Fab Lab, cioè di makers o artigiani digitali (Sennett L'uomo artigiano 2012); una rete che, in sintonia con la tradizione industriale della città, potrebbe rappresentare un elemento chiave dello sviluppo sostenibile. Come dice un esperto del campo "Il movimento della personal fabrication è figlio dell'industria, da cui ha preso la precisione e la riproducibilità dei prodotti, nipote dell'artigianato, da cui ha preso la progettazione su misura, fratello dell'opensource con cui condivide la filosofia di scambiarsi progetti liberamente (Danielli A. in <http://www.lospaziodellapolitica.com/2011/09/litalia-sara-una-repubblica-fondata-sui-fablab/>). Si tratta anche di tener conto di iniziative all'avanguardia sul piano sociale metropolitano come quella di Barcellona della rete di "ciudadanos inteligentes": si veda <http://fablabbcn.org/>. Sul piano normativo può essere utile prendere in considerazione per trarne ispirazione la proposta al Congresso degli Stati Uniti del deputato repubblicano e fisico Bill Foster (National Fab Lab Network Act del 3 marzo scorso).

In questa direzione, a parte la volontà politica, necessaria ma non sufficiente, ribadiamo che il limite fondamentale per il successo di ogni nuova idea o tecnologia sta in un modello culturale radicato nel nostro Paese che ostacola e scoraggia la cooperazione, ovvero il lavoro di gruppo. Non c'è azione né sotto-progetto che possa fare a meno di un programma esplicito per riconoscere l'importanza di abilità relazionali e di auto-osservazione, ma è raro che ciò venga messo nero su bianco, specie in progetti fortemente orientati verso le tecnologie digitali. Quanto più aumenta la consapevolezza del nostro ruolo attivo nei processi economici, tanto più è necessaria una cultura attenta alla coltivazione del potenziale umano (1st VIS Conference International Day of Happiness "Economic and Social Suffering: From Awareness to Human Flourishing", Torino Esomas, 20 marzo 2013, in via di pubblicazione, Springer).

In relazione alla fattibilità dell'azione, va osservato che vi è la necessità di adeguamenti normativi in quanto tale azione, benché strategica ed innovativa con effetti positivi sul funzionamento della PA, sui costi e sul grado di benessere della popolazione, trova un ostacolo nella cultura normativa della PA, che introduce molteplici restrizioni all'autonomia di azione delle persone come co-produttrici nei rapporti con l'amministrazione locale (ad esempio in una normativa che tende ad appiattare il rapporto tra soggetti giuridici pubblici e privati sul piano del mercato e della concorrenza). Anche sotto il profilo della cultura organizzativa e del rapporto stato locale-popolazione molto può essere fatto per facilitare e consolidare un modello del genere.

Allo stesso modo si tratta di un'azione che insiste su dati ed elementi esistenti che vengono riconnessi in modo innovativo, gli asset sono accessibili e l'azione risulta snella dipendendo dall'impiego di risorse umane (ore lavoro) più che da infrastrutture e ammettendo fasi incrementalì (nel numero, nella dimensione e nella portata) di sviluppo.

Va sottolineato inoltre che, in molti casi, le esperienze di co-produzione e auto-produzione sono caratterizzate, oltre che da una rilevante componente di lavoro volontario, da costi ridotti e da un forte investimento "relazionale" tra soggetti, spazi e risorse (materiali e non) disponibili.

Alcuni degli ambiti di applicazione rispondono a quella che si può definire co-produzione parziale poiché avviene nel processo di produzione tradizionale del servizio.

In questi casi l'elaborazione/progettazione partono dai professionisti istituzionali, ma all'interno di questo processo, la relazione tra fornitore e beneficiario cambia. In questo senso anche i servizi tradizionali possono essere trasformati nei termini della co-produzione se gli operatori coinvolgono i beneficiari (il caso svedese già citato, molti casi britannici). Ciò può anche assumere la forma di una ricerca-intervento.

In una società post-industriale è sempre più importante che, anche a fronte di un contributo esterno di sostegno, l'individuo conti sempre di più sulle proprie risorse di energia personale, intese come life skills, al fine di poter gestire se stesso a favore del ben essere individuale e collettivo. Non c'è programma di riqualificazione o di apprendimento, né tecnologia informatica che possa sostituire o essere applicata senza tener conto di questo asset centrale.

In sostituzione di una elaborata classificazione degli ambiti di applicazione, di seguito vengono riportati tre ambiti di rilevanza, le esperienze fatte e fattibili, in modo da presentare un quadro descrittivo di partenza.

## **A) Area della protezione sociale (formazione primaria, cura, lavoro)**

Nelle scienze sociali, in particolare in economia e sociologia la coproduzione risale almeno agli anni '70 con i contributi di Elinor Olstrom (Premio Nobel per l'economia), Anselm Strauss ed altri (Giorgino 2012 slides).

Di fatto, tali esperienze possono essere viste come una declinazione innovativa dei processi economici. Secondo tale prospettiva i rapporti economici sono un tipo di una specie più ampia definita "lavoro relazionale" (Zelizer 2012). Sotto questo aspetto, per fare un esempio, non è tanto la sfera economica formale (mercato, stato ecc, ...) a definire il tipo di relazione economica, in quanto troppo generica, ma elementi relativi ai tipi di legami tra gli attori, l'insieme delle transazioni economiche, vale a dire le interazioni e le pratiche sociali che convogliano beni e servizi (es.: compenso, dono, prestito, furto, ...), i media per queste transazioni, ad es. rappresentazioni di diritti a beni e servizi (ad es. buoni pasto, favori, ...) e i significati attribuiti ad esse "che consistono nella comprensione dei partecipanti dei significati delle relazioni, delle transazioni e dei mezzi, insieme alla loro valutazione morale, combinata con una costante negoziazione, modifica, e contestazione dei significati" Zelizer 2012).

### **SCUOLA E DOPOSCUOLA**

Le azioni potrebbero portare alla realizzazione/estensione di piattaforme informatiche con la collaborazione del Comune e del Coordinamento Genitori e anche di genitori singoli (nonché di enti erogatori di servizi, come il CSI Piemonte) per mettere in relazione i genitori in lista d'attesa per un posto all'asilo nido o scuola materna e chiunque altro lo desidera, nell'ottica dell'organizzazione spontanea e "bottom-up" di soluzioni.

L'obiettivo è favorire la co-produzione, una volta individuati gli eventuali limiti dell'attuale normativa locale sugli asili nido familiari e rivedendola alla luce delle esigenze attuali e delle esperienze di altri Paesi (in particolare Germania e Francia).

### **CURA DELLA FASCIA D'ETÀ ANZIANA - LONGEVITÀ**

La longevità è un'esperienza nuova per l'umanità occidentale e in tal senso si differenzia dall'invecchiamento, che nuovo non è. A integrazione dell'azione I7 del Tavolo Inclusion sulla progettazione di nuovi servizi contro il rischio di esclusione, si indicano due opportunità di sviluppi progettuali:

- nel campo delle malattie croniche connesse alla demenza senile, sviluppare un programma di consapevolezza per malati nella prima fase della patologia e caregiver informali. Durata: due mesi. In connessione con gli Alzheimer Cafè.
- corsi di consapevolezza per over 65-70 in salute. Durata per gruppo: due mesi. La scelta è a favore di un programma che sviluppi con i partecipanti un percorso volto a coltivare le risorse di saggezza in ognuno di noi con metodi e tecniche ad hoc. Aiutare a gestire questa fase della vita ed eventualmente scoprire risorse personali per aiutare gli altri.

### **LAVORO E NON LAVORO**

Le esperienze di co- e auto-produzione possono offrire opportunità imprenditoriali e lavorative sia per i giovani che per gli anziani. In tale prospettiva si possono in particolare considerare le attività di formazione volte a riqualificare le persone.

Nel contempo, va tenuta presente in generale, per tutte le esperienze di co-produzione e di autoproduzione, l'importanza della capacità di gestione di se stessi. Per questo motivo si propone in particolare di organizzare un programma di consapevolezza (corso della durata due mesi) per lavoratori disoccupati o cassintegrati over 50 che affianchi i corsi di riqualificazione previsti per il loro reinserimento lavorativo dell'azione 9 sul lavoro. In altri termini, tale programma può integrarsi a corsi già previsti per comparare i risultati ottenuti da gruppi che hanno seguito solo il corso di riqualificazione con quelli che lo hanno integrato con questo corso. Le soft skills sono sostenute a livello europeo ad es. all'interno del Lifelong Learning Programme, vedi ad es. Byrne et al. 2011 con un progetto di giochi di ruolo online, vedi anche EurActiv 2011 "Soft skills seen as key to employability"; vedi anche un documento del Ministero del Lavoro USA (DoL Skills to Pay the Bills: Mastering Soft Skills for Workplace Success) secondo cui le soft skills sono le abilità richieste più carenti nel mercato del lavoro per i giovani soprattutto, ma anche nelle altre fasce d'età: Nace - Job Outlook Survey 2008) e le life skills dei partecipanti (sul

nesso tra la sempre più ampia letteratura sugli effetti per il ben essere di programmi simili e la trasformazione sociale vedi Giorgino 2013 in via di pubblicazione in Culture della sostenibilità).

### **COABITAZIONE GIOVANILE**

Sostegno alla coabitazione come soluzione all'autonomia giovanile sulla base dell'esperienza del servizio d'intermediazione immobiliare sociale StessoPiano rivolto alla fascia 18-35 anni e ai proprietari di appartamenti medio-grandi.

Si propone l'organizzazione di un servizio d'accompagnamento alla costruzione di gruppi di coabitazione e alla definizione e divulgazione di regole condivise basate sulla sottoscrizione di un patto di convivenza ispirato ai principi del manifesto dei coabitanti "Cosa bolle in pentola?".

### **B) Area della produzione, inclusa la produzione culturale (musicale, teatrale, ecc...)**

Sostenere e facilitare l'accesso e la conoscenza, allargandola a fasce ampie di popolazione, dei due fenomeni della contemporaneità che hanno già prodotto risultati significativi in relazione a concetti quali l'autoproduzione e coproduzione<sup>97</sup>: quello "virtuale" dell'artigianato digitale, della peer production, dell'open source e quello più "tangibile" del design autoprodotta, in piccola serie e con logiche proprie dell'artigianato.

Il repertorio consolidato, riconducibile a questi due fenomeni, parla di innovazioni di processo e prodotto conseguiti con dinamiche "bottom-up".

Quella dei makers e l'omologo fenomeno "DIY Do It Yourself", sono filosofie e attitudini culturali che possono accorciare fino al chilometro zero la distanza fra inventore e imprenditore, tra produttore e consumatore e sovvertire le dinamiche tipiche con cui ai prodotti viene data forma e collocazione sul mercato: la creatività umana viene messa al centro del processo di ideazione e della successiva produzione e viene sostenuta da filiere produttive di piccola scala e di prossimità, rispetto ai luoghi del consumo o della produzione.

Si tratta intensificare una biunivocità tra soggetti privati (FAB LAB Torino primo fra tutti), PA e possibili gruppi di pratica e famiglie di utenze rispetto all'ipotesi di procedere a forme di produzione, coerente ai principi della co-creazione, di prodotti culturali e oggetti d'uso, funzionali ad esigenze non soddisfabili e non soddisfatte dalle tradizionali filiere di prodotto.

Gli interlocutori, a titolo di esempio, possono essere individuati tra i centri di produzione (artigianale e culturale) localizzati sul territorio, gruppi sociali quali anziani attivi e associazioni di categoria, agenzie di formazione per giovani e adulti sotto-impiegati, associazioni di volontariato e di assistenza ad utenze vulnerabili... la modalità di coinvolgimento è di tipo sistemico, volta a finalizzare gli apporti positivi di tutti gli attori che, in una logica di scambio, sia vantaggiosa per tutte le parti in gioco.

L'azione tende a favorire l'emergere di luoghi (virtuali e non) di aggregazione per lo scambio e la condivisione di competenze, laboratori comunitari aperti di autoproduzione, centri per l'apprendimento tra pari dove si possano condividere biografie e relative esperienze, conoscenze tacite, tempo libero, nonché attrezzature supporto tecnico necessari a produrre, mantenere, riparare e recuperare oggetti, a partire anche da filiere di materiali e oggetti di seconda generazione.

Un quartiere come Barriera di Milano (Circoscrizione) rappresenta un contesto di studio adeguato a verificare l'efficacia di un'azione tipo perché:

- garantisce la presenza di un mix sociale sufficiente a sperimentare tanto filiere di co-produzione di "frontiera" rispetto allo stato dell'arte del design autoprodotta e del recupero creativo, quanto attività "no profit" che prevedano interventi di sostegno a bisogni "elementari" espressi da utenze deboli che non possono accedere al mercato degli oggetti d'uso;

---

<sup>97</sup> Chris Anderson (2013), Il ritorno dei produttori. Per una nuova rivoluzione industriale, Milano, Rizzoli Etas

- le azioni, oggi in corso, di sostegno allo sviluppo del quartiere ne fanno un laboratorio sociale sensibile e fertile alle innovazioni di cui il progetto si fa latore e permettono l'accesso a reti di comunicazione tra soggetti territoriali che agevolerebbero l'avvio rapido dell'esperienza
- l'esistenza di una fitta rete di artigiani e del FABLAB Torino (nella circoscrizione 6 di cui fa parte il quartiere) confermano le possibilità di un laboratorio di coproduzione diffuso che possa prescindere da investimenti in infrastrutture costose ed anzi vada nella valorizzazione delle economie locali.

### **C) Area dello spazio pubblico**

L'intersezione tra processi di rigenerazione urbana, politiche di integrazione dei nuovi cittadini e innovazione sociale negli usi dello spazio pubblico è uno dei più rilevanti campi di lavoro per le politiche urbane dei prossimi anni.

L'esperienza delle Case del Quartiere, le azioni attivate nell'ambito dei numerosi programmi di rigenerazione urbana attivati a Torino nell'ultimo decennio (Urban, Contratti di quartiere, Azioni locali di rigenerazione urbana e Laboratori di quartiere), i progetti di cura e "manutenzione civica" dello spazio pubblico e dei beni comuni, le sperimentazioni gestionali auto-organizzate delle aree di scambio non professionale di cose usate, sono solo alcuni degli esempi di "co-produzione di luoghi" grazie al lavoro comune di ente pubblico, imprese sociali, associazioni, cittadini.

Anche nel campo delle politiche sociali, è possibile istituire tavoli di lavoro informali presso i quali si possa co-progettare un percorso di reale connessione tra i centri di accoglienza e la vita attiva del quartiere e della circoscrizione (sull'esempio del "Focus spazio Ghedini", nella Circoscrizione 6). Un lavoro che, a partire dalla localizzazione di un servizio si può estendere all'intero quartiere, nell'ottica di un progetto di inclusione aperto ai soggetti economici e alle associazioni la cui attività sia destinata ad utenze vulnerabili. L'idea di fondo è che insistendo sul territorio e su alcuni luoghi chiave del quartiere è possibile promuovere una più efficace strategia di sostegno alle attività di contrasto alla povertà e ad altri fenomeni di vulnerabilità sociale ed economica. Associazioni, cooperative, gruppi di volontariato, ricerca accademica ed altre agenzie formative stanno condividendo esperienze, azioni, strumenti e relazioni per produrre strumenti di contrasto ai fattori di marginalizzazione quali la povertà, l'homelessness, l'accesso al cibo, alla casa, al lavoro e all'istruzione.

Questa azione intende promuovere la nascita di nuove esperienze e progettualità in questi campi d'azione ed aprire opportunità all'innovazione sociale. Sebbene non si tratti di modelli organizzativi semplicemente "esportabili" (il radicamento territoriale e il focus sulle specificità locali sono i più importanti fattori di successo delle esperienze citate), l'obiettivo di questa azione è la diffusione di nuove esperienze di co-produzione e auto-produzione, anche grazie ad un lavoro di supporto, facilitazione e accompagnamento da parte della pubblica amministrazione, all'individuazione di fonti di co-finanziamento (se necessarie, in particolare per le fasi di start-up), alla predisposizione di strumenti normativi adeguati.

Le principali ricadute per la ricerca delle azioni proposte sono la sperimentazione metodologica attraverso un'interazione transdisciplinare su temi di analisi di dati (data mining, self organizing maps, visual analytics, ecc.) e la focalizzazione dell'integrazione tra forme di coproduzione/autoproduzione di prodotti, servizi e relazioni sociali.

#### **7.6.1 Tecnologie coinvolte**

- Le tecnologie simboliche ed in genere di relazione sono la base di partenza più matura per l'integrazione con tecnologie ICT. Queste permettono di estendere i metodi di comunicazione tradizionali con un supporto alla comunicazione/collaborazione online tra attori (e gruppi) che sia indipendente da parametri spazio-temporali.
- Strumenti hardware e software riconducibili alla pratica dell'artigianato digitale e della peer production.

Le tecnologie considerate seguono il principio della condivisione, su cui si basa il modello dell'open source.

#### **7.6.2 Impatto sulle metriche di riferimento**

- N. di iniziative partecipate aperte: l'azione favorirà lo sviluppo di servizi in coproduzione/autoproduzione che si affiancano ai servizi già esistenti e che saranno per loro natura partecipati (dato il diretto

coinvolgimento della popolazione nella loro definizione, organizzazione e gestione). Possibili fonti: dati degli assessorati competenti per il tipo di attività co-prodotta.

- N. di iscritti ad associazioni cittadine/tot abitanti: l'azione favorirà l'aggregazione delle persone e la loro consapevolezza dell'esistenza di servizi, associazioni, gruppi di interesse con cui instaurare relazioni.
- N. di data set scaricati: l'utilizzo di strumenti ICT legati ad Internet per la gestione dei servizi in coproduzione/autoproduzione favorirà lo sfruttamento di banche dati online, a supporto dell'erogazione/gestione dei servizi stessi (es., dati sulle nascite, iscrizioni alla scuola d'infanzia, ecc.). I dati sullo scaricamento di data set sono normalmente disponibili presso i gestori dei servizi online sotto forma di statistiche di accesso alle pagine, documenti, etc. Per molti servizi, si tratta delle banche dati del CSI Piemonte (es. SISE, Nidi, etc.)
- N. di utenti collegati alla città tramite social network sul totale della popolazione: l'azione favorirà il contatto online tra le persone e, attraverso opportuno collegamento con i social network utilizzati dalla città (per scambio informazioni ecc...), l'acquisizione di nuovi utenti di queste ultime. Data la difficoltà di identificare gli utenti registrati ai social network (possono esistere molteplici account associati ad una singola persona) questa metrica non è di immediata valutazione ma può essere derivata, per esempio, tenendo conto dei social network specifici gestiti dalla PA (nei quali gli utenti sono identificati in modo più preciso).
- N. di iniziative attivate nel terzo settore: l'azione favorirà l'apertura di nuovi servizi, a complemento di quelli pubblici già erogati.
- N. servizi erogati a soggetti a rischio di esclusione/tot richieste: l'erogazione di nuovi servizi ed il potenziamento degli esistenti basato sulla partecipazione permetterà di soddisfare le richieste di coloro che, nella situazione attuale, non trovano risposta, per esempio, per carenza di posti. Vedi basi dati Politiche sociali: DWASSI, Nidi, Socio-assistenziale.
- Longevità dei servizi: rapporto tra la durata dei servizi e la loro durata attesa (non tutti i servizi sono da intendersi come permanenti; es. l'estate ragazzi). L'azione si propone di garantire massima longevità dei servizi erogati in coproduzione/autoproduzione, sfruttando la motivazione delle persone che li gestiscono (spesso esse stesse beneficiarie dei servizi) e dunque il valore percepito. Questa metrica è direttamente calcolabile servizio per servizio, sulla base della longevità attesa e di quanto viene verificato nello specifico.
- Grado di soddisfazione dei beneficiari dei servizi: la partecipazione diretta dei beneficiari dei servizi (ove possibile) sarà un motivo di impegno in tale tipo di attività e, abbinata ad opportuno metodo di monitoraggio e valutazione continua nel tempo, garantirà la gestione di servizi di alta qualità. Per questo punto è necessario elaborare degli indicatori specifici di ben essere coerenti con co-produzione ed auto-produzione attraverso un'attività di ricerca ad hoc.
- Grado di soddisfazione degli erogatori dei servizi: la partecipazione diretta alla gestione dei servizi, su base volontaristica, permetterà di trarre soddisfazioni personali legate all'essere attivo, utile, ecc.. Vale la nota del punto precedente.

E' opportuno che ogni ambito di applicazione abbia un adeguato modello di valutazione degli effetti in modo da favorire una disamina pragmatica e non ideologica degli interventi e perseguire un approccio di impiego delle risorse consapevole ed efficiente. Trattandosi perlopiù di proposte innovative e della misurazione di aspetti spesso invisibili legati alla qualità della vita e del benessere, la componente di ricerca risulta piuttosto importante.

### **7.6.3 Sfruttamento asset esistenti**

Vengono di seguito riportati i principali asset disponibili che l'azione potrà sfruttare/valorizzare:

- Servizi online e Web 2.0 offerti dalla Città e da altri soggetti istituzionali e non. Per esempio, per quanto riguarda la gestione dell'infanzia, i servizi SISE (iscrizioni all'asilo, scuole materne, ecc.), Nidi (graduatorie per l'iscrizione ai nidi d'infanzia), DWCEMS (Cruscotto informazioni censuarie), etc. Per il servizio di coabitazione, BACASA (Graduatorie, iter normativo, ... per richiedenti alloggi pubblici) e il Casellario archivio edilizio. Per vari servizi, AZTRDMT (Data Mart Anagrafico Soggetti fisici residenti (ultimo mese)), AZTRDMT Data Mart Pensioni INPS (enti eroganti, importo, ...), Anagrafe e Stato Civile (Nascite, morti, matrimoni, ... dal 1970)

- Rete delle Case del Quartiere, edifici e aree pubbliche
- Maker-place (es. FabLab), spazi del co-working
- Risorse personali di chi manifesta un problema o necessità attraverso il superamento del modello tradizionale esperto-fornitore/inesperto-beneficiario (co-produzione) o l'auto-produzione (specificato nel template)
- Comunità locali, associazioni/gruppi di persone, terzo settore. Produttori indipendenti, soggetti associativi e loro reti nell'ambito delle produzioni culturali
- PA come facilitatore dello sviluppo di servizi
- Le informazioni già in possesso dell'amministrazione comunale relativi agli affidamenti di servizi (tramite gara d'appalto o affidamenti diretti) e ai contributi erogati, raccogliendo ed integrando le informazioni presenti nei diversi assessorati (welfare, integrazione, sport, cultura, lavoro, ...)
- I dati presenti negli Albi provinciali relativi a Associazioni di volontariato, Cooperazione sociale, Associazioni di promozione sociale
- Le informazioni relative ai soggetti e ai progetti finanziati dalle fondazioni, bancarie e non, della città.

#### **7.6.4 Collegamento con i piani settoriali**

Le caratteristiche dell'azione proposta, focalizzata sulla definizione di approcci, metodologie, culture, anche al di là dello specifico campo di applicazione, rende molto esteso il potenziale collegamento con i piani settoriali della Città; ma, per questa stessa ragione, è difficile instaurare un collegamento esplicito con questo o quel piano. I campi dell'esternalizzazione di servizi, dell'erogazione di contributi al terzo settore, della concessione di beni pubblici, possono avvicinarsi, in chiave innovativa, al campo della co-produzione e auto-produzione. Questo accade nelle politiche di welfare (servizi socio-assistenziali, servizi educativi, politiche del lavoro, ecc.) nelle politiche culturali e giovanili, nelle politiche di rigenerazione urbana e di gestione dello spazio pubblico.

In specifico, si evidenzia una iniziativa del Piano "Smart School", dentro l'ambito Smart Community, che prevede una sperimentazione con le comunità scolastiche di programmi di co-gestione e co-manutenzione.

Più che il riferimento a strumenti di pianificazione, appare più rilevante ai fini delle opportunità di realizzazione dell'azione il collegamento con interventi e progetti in corso (vedi 7.6.5)

#### **7.6.5 Collegamenti con altri interventi/progetti effettuati/in corso**

- Progetto "Torino Spazio Pubblico". Il progetto - in corso - prevede la realizzazione di attività di cura del territorio e dello spazio urbano pubblico attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini e dei vari attori sociali presenti sul territorio. Le attività saranno principalmente concentrate sulla cura degli elementi di arredo urbano presenti in città. (<http://www.comune.torino.it/arredourbano/progetti/20130123.htm>)
- Rete delle Case del Quartiere. La Città di Torino e la Compagnia di San Paolo hanno promosso la costituzione di una rete di collaborazione tra le Case del quartiere, per mettere in comune saperi, esperienze e progetti. La gestione e le iniziative delle Case del quartiere sono cofinanziate nell'ambito del "Protocollo d'Intesa Città di Torino - Compagnia di San Paolo - Ufficio Pio della Compagnia di San Paolo per lo sviluppo e la qualificazione dei programmi di welfare per gli anni 2012-2013". (<http://casedelquartieretorino.org/>)
- Programma "Urban Barriera di Milano". Il programma finanziato nell'ambito del P.O.R. Fesr 2007-2013, è un programma di sviluppo urbano finalizzato a innescare un processo di miglioramento complessivo dell'area di Barriera di Milano (<http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/>)
- Alzheimer Caffè
- Attività occupazionali presso le case di ospitalità notturna
- Provaci ancora Sam (<http://www.provaciancorasam.it/>) Progetto di accompagnamento solidale sull'insuccesso scolastico e nell'extra -scuola
- Bottega ingegno e laboratori artigianali artistici per progetti di inserimento lavorativo
- Gruppi di sviluppo di ambienti di supporto alla collaborazione online (es., Moodle, per la didattica, <http://moodle.com/>)

- Il progetto di promozione dei servizi offerti direttamente alla cittadinanza dalle organizzazioni non profit, a cura dell'Osservatorio sull'economia civile - Comitato per l'imprenditorialità sociale della Camera di Commercio di Torino, della Compagnia di San Paolo e della Provincia di Torino (progetto in via di definizione)
- Progetto CROSS - *Citizen Reinforcing Open Smart Synergies* (2013-2015). Il progetto, finanziato nell'ambito del programma CIP PSP-ICT, mira all'implementazione delle politiche di social innovation, con particolare attenzione al tema degli scambi sociali non monetizzabili. Questo si intende fare tramite la creazione di una piattaforma di servizi che consenta di gestire transazioni sia monetarie sia non monetarie, estendendo le funzionalità delle carte di pagamento e multiservizio di Poste Italiane alla gestione di transazioni tipiche della sfera economica della sussidiarietà, dei servizi pubblici e del terzo settore. La sperimentazione dei servizi si svolgerà in 5 paesi europei costruendo un ecosistema in cui gli operatori pubblici e privati coinvolti creino un nuovo mercato per i giovani imprenditori di Internet, basato sullo sviluppo di applicazioni consumer legate all'economia non monetaria.

### **7.6.6 Potenziali aree di dimostrazione nella città**

Si tratta di immaginare percorsi di sperimentazione, ancorché parziali, sui domini coerenti con le aree di bisogno rappresentate in precedenza; percorsi capaci di rappresentare le possibilità, promuovere adesione e aggregazione intorno ad azioni, nonché individuare ambiti specifici quali:

- Infanzia e scuola (integrazione dei servizi per l'aumento della ricettività delle strutture scolastiche)
- Sostegno alle famiglie nel dopo-scuola e home-schooling
- Valorizzazione delle competenze tacite e delle biografie volta all'erogazione di servizi di vicinato
- Inclusione attiva degli anziani nella vita delle comunità
- Progettazione, gestione e manutenzione di spazi pubblici
- Beni/prodotti: riuso, autoproduzione e artigianato digitale, reti informali di scambio
- Cultura: produzione condivisa e scambio

In termini geografici esistono quartieri che più di altri oggi sono, o si presentano, come predisposti alla sperimentazione sociale cui si allude, in questa azione. Per composizione sociale, per vivacità e eterogeneità culturale, per densità di attività Barriera di Milano piuttosto che Mirafiori (sede di un polo universitario di recente insediamento ma carente di servizi di supporto) sembrano i luoghi di elezione per condurre questi percorsi.

L'azione può partire in fase sperimentale sui territori cittadini in cui sono già presenti forme di coordinamento dell'offerta di servizi più o meno formalizzate o dove è presente una casa di quartiere attiva (San Salvario, Barriera di Milano, Mirafiori, San Donato, ...).

### **7.6.7 Soggetti da coinvolgere e relativi ruoli**

Comunità locali e Case di Quartiere, enti pubblici e privati che erogano servizi alla Città (es. CSI Piemonte), Coordinamento Genitori, associazioni di volontariato e cooperative di accompagnamento sociale, scuole dell'infanzia, primarie, etc., e agenzie formative in generale.

### **7.6.8 Ipotesi di sviluppo temporale**

L'azione ha tempi di attivazione rapidi, trattandosi in alcuni casi di sostenere e potenziare iniziative già iniziate (micro-nidi, interventi di manutenzione dell'arredo urbano, auto-produzione Fab-Lab, programmi formativi di riqualificazione per over 50, StessoPiano programma di coabitazione per giovani) in altri di innescare nuove opportunità in un contesto comunque favorevole. L'azione deve quindi radicarsi sia in attività già esistenti che in altre nuove; essa implica la condivisione di un orientamento culturale condiviso dalla PA, per favorire l'emersione di pratiche diffuse di innovazione sociale. Si aprono numerose opportunità di relazioni e scambi di esperienze con altre iniziative nel panorama nazionale ed internazionale, in grado di lavorare alla costruzione di nuove "vision" della città in transizione.

Tuttavia, è necessario anche sottolineare che, proprio per il carattere fortemente "territorializzato" e legato alle specificità dei luoghi e dei processi di innovazione, si tratta anche di un'azione che ha un orizzonte temporale di

medio-lungo periodo, che richiede la sedimentazione di saperi e pratiche di condivisione e co-progettazione tra tutti i soggetti coinvolti.

La durata temporale dell'azione deve includere un'attività di valutazione dei risultati.

### **7.6.9 Investimenti e modelli di business**

Gli strumenti finanziari devono essere coerenti con l'orientamento strategico descritto e con l'azione. Si inizia con fondi locali per poter partire subito e ci si orienta verso fondi a livello europeo per l'innovazione e la sperimentazione sociale e tecnologica con una strategia dal micro al macro e non viceversa. Pertanto, i programmi di co-produzione parziale in servizi tradizionali non comportano oneri elevati di spesa. Inoltre, alcune proposte possono essere attivate all'interno di programmi di riqualificazione urbana. Tra i fondi europei si possono citare quelli SSH del futuro Programma Horizon 2020 e i fondi FESR e FSE. Vanno anche inclusi fondi privati non tradizionali come impact bonds, crowdfunding, venture philanthropy (in tal caso con un preventivo calcolo dei ritorni attesi dagli interventi (Harper C. Optimizing Program Impact and Cost-Effectiveness, Philanthropic Venture Partnership opportunities for the Non-profit Community, John Templeton Foundation)). Non sono esclusi modelli privati tra i quali il barter model o il private driven model. Il disegno è variegato in funzione dell'architettura coerente del modello strategico che per la sua natura innovativa non trova un unico sistema di finanziamento.

A titolo di esempio si indica l'investimento necessario per un'azione tipo per ognuno dei sottoambiti A, B, C indicati sopra.

#### **Progetto Area della protezione sociale (cura):**

Il modello di co-produzione può essere applicato a servizi tradizionali specie in questo sotto-ambito. In tal caso i costi sono quelli di un'attività di formazione-autoformazione guidata in forma di ricerca-azione con un costo per applicazione al massimo di 25.000 euro compresa la valutazione degli effetti e senza il ricorso a tecnologie informatiche innovative o altre da quelle esistenti. Se emerge la necessità di rendere pubblica l'esperienza e diffonderla con un sito-blog, ciò può avvenire all'interno di quello creato per azioni innovative che ne hanno necessità sin dall'inizio (Micro-nidi e homeschooling).

Nel caso dei micro-nidi il budget consiste:

- in una regia costituita da tre persone per un anno (tre facilitatori) circa 76500 per 3 persone per 15 mesi;
- un progetto informatico che permetta di istituire un sito web per la gestione dei gruppi di interesse e la loro collaborazione. In una prima fase, si potrebbe utilizzare come infrastruttura una rete sociale (per es., Facebook) che permetta di gestire gruppi di interesse, condividere documenti e informazioni, etc. Per il set-up del sito serve esperienza tecnica ICT; per il suo mantenimento una persona, almeno a tempo parziale, che moderi le discussioni, risponda alle domande, etc.. Per offrire funzionalità più avanzate (per es. servizi di video-conferenza integrati in strumenti di supporto alla collaborazione online) servono esperienza tecnica ICT e l'utilizzo di software licenziati, che aumentano i costi in modo considerevole;
- una consulenza giuridica volta a modificare la normativa locale e nazionale in modo da favorire l'azione di co-produzione ed auto-produzione;
- una ricerca-azione basata su:
  - una sperimentazione che includa le circa 1700 persone in lista di attesa per gli asili nido (ciò può essere esteso alla scuola materna con gli stessi criteri). La sperimentazione consiste in un questionario iniziale agli iscritti nelle liste d'attesa, a sessioni d'incontro per facilitare la fiducia reciproca e e per la creazione dei micronidi in funzione della disponibilità di spazi e/o tempo da scambiare per la cura (in base all'analisi dei dati del questionario). In essa è inclusa la creazione di indicatori di ben essere per i protagonisti del progetto (bambini inclusi). La ricerca può assumere le caratteristiche di uno studio caso - controllo;
  - un'analisi economica dei risultati alla luce del modello di processo economico proposto in apertura;
  - una eventuale analisi di text mining sulla base dei dati disponibili nel forum dedicato

L'attività di ricerca potrà essere contenuta in una cifra di circa 73.500 euro e corrisponde alle voci sopra indicate.



Il budget complessivo per i micronidi (non comprende la scuola materna o l'homeworking) è di circa 150.000 euro netti per le attività sopra indicate, fatta esclusione della percentuale di overhead (costituita dall'eventuale convenzione Comune-Università).

Forme di business: venture philanthropy, fondi europei per le sperimentazioni di politiche sociali e crowdfunding.

### **Progetto area della produzione, inclusa la produzione agricola e culturale:**

In merito al modello di business relativo ad un'azione tipo per quest'area, per come è stata esposta in precedenza, l'obiettivo è quello di coinvolgere il tessuto produttivo già esistente, nell'area geografica di intervento prevista; nel fare questo eventualmente si può puntare ai soggetti che attraversano difficoltà congiunturali di produzione e sotto-impiego e che quindi possono mettere a disposizione competenze e attrezzature, che momentaneamente non sono utilizzate.

L'idea è favorire l'organizzazione delle risorse secondo un modello di un "maker place" diffuso sul territorio e su di esso distribuito in base a competenze già presenti e disponibili; quindi non si prevedono acquisizioni di attrezzature, nè lo start-up di laboratori attrezzati, quanto la valorizzazione economica (in ore lavoro per un orizzonte di tempo coerente con la scala temporale prevista) dei soggetti imprenditoriali che vorranno fornire supporto (competenze e attrezzature) all'azione proposta.

Animazione e coordinamento dell'azione supporto ad eventuali azioni di community:

- 6 mesi uomo per l'azione (1,5 anni) per una risorsa
- 6 mesi impegnati/progetto
- 120 ore impiegate progetto
- 3000 euro

Competenze artigianali e supporto alle lavorazioni:

- 6 mesi uomo per l'azione (1,5 anni) per almeno 5 risorse
- 30 mesi impegnati/progetto
- 960 ore impiegate progetto
- 24.000 euro

Competenze design e supporto al processo:

- 6 mesi uomo per l'azione (1,5 anni) per almeno 5 risorse
- 30 mesi impegnati/progetto
- 960 ore impiegate progetto
- 24.000 euro

Competenze design e supporto al processo:

- borse lavoro
- 6.000 euro

Acquisto materiali di consumo: 10.000 euro

Eventuali costo locali (spese di manutenzione e utenze): 5.000 euro

Assicurazioni: 5.000 euro

*Totale progetto sottoazione 77.000 euro*

Sulla produzione agricola inseriamo un'integrazione con l'AZIONE L11 Tavolo LIFE & HEALTH – obiettivo cibo. Essa riguarda i sotto-progetti relativi alla pratica di sperimentazioni di auto-produzione e co-produzione inerenti diverse fasi della filiera agroalimentare: "orti urbani e periurbani, GAS/GAC, DES, pratiche di recupero e redistribuzione del cibo in eccedenza autogestite direttamente dalla popolazione".

### **Progetto area dello Spazio pubblico:**

L'ordine di grandezza degli investimenti previsti è inferiore ai 500.000 mila euro per singolo progetto. Un vero e proprio modello di business non è determinabile a priori, ma è possibile individuare dei precedenti nelle esperienze citate precedentemente. Si va dal grande programma di rigenerazione urbana, legato a programmi di finanziamento comunitari (FESR), al piccolo progetto di volontariato civico. I soggetti finanziatori potenzialmente coinvolti sono pubblici, privati e del terzo settore. Un elemento rilevante (e di difficile predeterminazione) riguarda l'arco temporale da prendere in considerazione. L'esperienza ci dice che in molti casi i tempi di attuazione sono lunghi e richiedono un processo di sedimentazione di pratiche innovative.

A questi vanno aggiunti i costi di regia complessiva dei sotto-progetti, per cui si prevedono quattro persone per un anno e mezzo.



## **7.7 I7: Progettazione e sviluppo di nuovi servizi per soggetti a rischio di esclusione**

L'azione ha l'obiettivo di favorire l'inclusione di soggetti fragili e fasce deboli della popolazione attraverso lo sviluppo di nuovi servizi e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche sia indirizzati all'utente finale sia a supporto dell'attività di soggetti intermediari.

L'azione si articola in due linee di sviluppo:

- **Autonomia ed Empowerment:** per la definizione di servizi orientati al benessere, la salute, la qualità di vita della popolazione e soluzioni tecnologiche abilitanti l'autonomia fisica e/o cognitiva, con particolare attenzione alla popolazione in condizioni di "debolezza" e marginalità;
- **Servizi per l'Housing:** per la progettazione e implementazione di servizi che promuovano e favoriscano la residenzialità

### **A) Autonomia ed Empowerment**

Le linee di sviluppo proposte nell'ambito di autonomia ed empowerment sono caratterizzate da una forte eterogeneità, riconducibile alle diverse categorie di soggetti a rischio di esclusione, peraltro già oggetto delle politiche sociali della Città (fra cui disabili, anziani, immigrati, minori), e ai diversi ambiti di intervento dei relativi servizi di inclusione (per esempio famiglia, scuola, lavoro). L'obiettivo generale dell'azione proposta è, quindi, lo sviluppo di soluzioni e servizi che permettano alla Città di dare una risposta alle esigenze di vita indipendente e attiva di soggetti fragili e di favorire l'inclusione sociale di fasce deboli della popolazione. Fermo restando l'obiettivo generale, la trattazione qui riportata, senza pretese di esaustività, evidenzia una serie di sotto-azioni che declinano tale obiettivo per specifiche categorie e ambiti di intervento. La valutazione di priorità delle sotto-azioni nel loro complesso va messa in relazione alla situazione territoriale e alle esigenze della pubblica amministrazione e della cittadinanza.

Le sotto-azioni sono discusse di seguito e suddivise in gruppi per categoria di soggetti beneficiari:

- disabili;
- anziani;
- fasce deboli, immigrati e carcerati.

#### **A.1) SERVIZI PER DISABILI**

I servizi per disabili hanno l'obiettivo di aumentarne l'autonomia fisica, sia attraverso strumenti che permettano loro di superare disabilità motorie e/o disabilità sensoriali (non udenti, non vedenti) e/o cognitive (e.g., autismo) sia promuovendo l'accessibilità dei luoghi fisici (indoor e outdoor) e l'abbattimento delle barriere architettoniche. Tali azioni hanno un conseguente impatto sull'inclusione dei disabili, migliorandone la qualità della vita e aumentandone le opportunità di relazione sociale. Risulta, peraltro, importante supportare le persone che si prendono cura dei soggetti disabili, sviluppando le potenzialità di fare rete e di collaborare.

Va sottolineato che, in questo ambito, il Comune è il principale, ma non l'unico soggetto coinvolto, in quanto non sempre ha la competenza diretta su azioni che pure comportano un beneficio per la popolazione della Città.

##### **A1.1. Inclusione dei disabili in attività sportive**

L'azione si pone l'obiettivo di favorire la pratica di attività sportive nei programmi scolastici anche da parte di studenti disabili in età scolare dell'obbligo. Il progetto prevede lo sviluppo di attrezzature per rendere diverse discipline sportive adattate e quindi praticabili sia da studenti normodotati che disabili. Tali attrezzature dovranno essere dislocate nei diversi plessi scolastici (la cui competenza a livello di patrimonio edilizio scolastico è del Comune) per consentire una reale integrazione ludico/sportiva dei disabili. Inoltre con una attenta organizzazione degli orari sarebbe possibile ottimizzare l'uso delle palestre e delle attrezzature, da parte dei centri diurni e residenziali vicini ai plessi scolastici e delle associazioni del territorio in orario extra-scolastico.

Una preliminare analisi della situazione territoriale evidenzia che, con riferimento alle scuole, gli alunni con disabilità nel 2012 erano 363 nelle scuole dell'infanzia, 2.272 nelle scuole primarie e 1.854 nelle scuole secondarie

di primo grado. Peraltro, il potenziale bacino di utenza potrebbe allargarsi anche alle oltre 2.500 persone con disabilità accolte nei presidi, sia diurni che residenziali.

### **A1.2. Creazione di strumenti di rilevazione dell'accessibilità (Wiki – Pass)**

L'iniziativa prevede la realizzazione di una rilevazione in tempo reale delle barriere architettoniche in Torino attraverso l'utilizzo di alcuni strumenti del Web 2.0. "Wiki – Pass" propone la creazione di una comunità allargata di "rilevatori" sulle condizioni di accessibilità di ogni luogo di interesse pubblico (bar, ristoranti, locali di movida, uffici, edifici pubblici), che possono essere censiti, commentati e resi direttamente disponibili attraverso la geolocalizzazione, piattaforme forsquare, piattaforme Facebook, smartphone, tablet, computer.

Si propone la creazione di un social network (una rete di persone collegate tra loro) in cui i membri comunicano i luoghi in cui si trovano e si scambiano pareri in un'ottica di condivisione delle esperienze e delle conoscenze. Saranno le persone disabili stesse che si muovono nella città a segnalare tutti i luoghi accessibili e quelli non accessibili, in un'ottica di condivisione delle conoscenze.

L'obiettivo generale è la valorizzazione degli spazi accessibili e la ricaduta in termini di aumentata capacità di attrazione turistica per disabili.

Si stima che una rete di potenziali rilevatori facilmente coinvolgibili in questo progetto potrebbe essere composta da 600 persone. L'obiettivo più ambizioso è quello di fare sensibilizzazione sul tema dell'accessibilità, riuscendo a coinvolgere attivamente tutti i cittadini torinesi.

### **A1.3. Formazione per affidatari**

L'azione è orientata a creare un luogo d'incontro virtuale tra i singoli/famiglie affidatarie anche di soggetti con disabilità in cui scambiare esperienze e costruire un percorso di formazione e aggiornamento continuo per aumentare la qualità delle prestazioni.

Nel 2012 sono stati seguiti 772 minori in affidamento residenziale, di cui 150 con disabilità. Sono coinvolti in questi progetti 556 famiglie affidatarie e 29 singoli. I minori in affidamento diurno, sempre nel 2012, sono stati 607, di cui 202 con disabilità, coinvolgendo 142 famiglie affidatarie e 395 singoli affidatari. La Città si occupa anche di 1143 disabili maggiorenni sono seguiti con progetti di affidamento diurno e 51 in affidamento residenziale. In questo caso sono circa 1200 i singoli coinvolti, con circa 50 famiglie. Sono infine 494 gli anziani seguiti da progetti di affidamento, a stragrande maggioranza diurno, che vedono coinvolti 480 affidatari.

## **A.2) SERVIZI PER ANZIANI**

Al 31 dicembre 2012 a Torino risiedevano 223.345 persone con oltre 65 anni, pari a circa il 25% della popolazione totale. Tale valore è in crescita e si stima, a livello nazionale, che nel 2050 la popolazione over 65 sarà il 34% della popolazione italiana. Peraltro gli anziani rappresentano il 50% degli assistiti dei servizi sociali e la spesa per assistenza domiciliare (servizio di cui possono fare richiesta ai servizi sociali) è più che raddoppiata tra il 2007 e il 2010. A fronte di un tale profilo demografico e delle ricadute sulle dinamiche di crescita delle spese dei servizi sociali, l'azione si propone di sviluppare soluzioni tecnologiche per una vita indipendente e attiva da parte di tali soggetti. Nella fattispecie si individua da una parte la possibilità di supportare direttamente gli over 65 attraverso un monitoraggio delle capacità motorie, funzionali e cognitive di gruppi di soggetti e l'orientamento verso attività occupazionali che ne preservino tali capacità e dall'altra attraverso la promozione di una rete sociale di supporto.

### **A2.1. Monitoraggio delle capacità motorie, funzionali e cognitive nella popolazione anziana**

L'azione si propone lo sviluppo di una piattaforma di monitoraggio delle capacità motorie, funzionali e cognitive della popolazione over 65, che consentirà anche una razionalizzazione nella progettazione e nell'offerta dei servizi assistenziali. Il monitoraggio sarà corredato da analisi delle principali criticità e limiti riscontrati nel gruppo di popolazione oggetto di studio e permetterà di:

- indirizzare i soggetti interessati nella scelta di efficaci attività occupazionali, sia motorie che cognitive;

- individuare e progettare servizi e attività che rispondano ai bisogni specifici di gruppi della popolazione anziana;
- fornire degli orientamenti per la riprogettazione degli spazi urbani e residenziali pubblici in modo da adattarli alle limitazioni funzionali motorie evidenziate dalla popolazione anziana.

## **A2.2. Promozione e sviluppo di una rete sociale di sostegno agli anziani autosufficienti**

A fronte dell'aumento della percentuale di anziani sarebbe auspicabile sviluppare interventi e iniziative mirate a mantenere e a garantire loro il più a lungo possibile una vita indipendente e attiva, sviluppando forme di socializzazione, di solidarietà e di aiuto. Ciò si traduce nella promozione di una "rete" sociale di sostegno che supporti gli anziani autosufficienti nelle situazioni di vulnerabilità fisica o psicologica, prevenendo il deterioramento e la perdita dell'autosufficienza. Il sostegno della vita autonoma a domicilio, che non include gli interventi pesanti di assistenza domiciliare che il Servizio Sanitario Nazionale e la Città di Torino garantiscono ai non autosufficienti, si basa sul rafforzamento della rete per le persone anziane autosufficienti. Gli autosufficienti possono contare sugli interventi promossi dalla Città, su una rete sociale propria (vicina di casa, famigliari, conoscenti – rete informale) e su una rete attivata da associazioni di volontariato che si occupano specificatamente di anziani.

Questa azione propone lo sviluppo di una piattaforma ICT che permetta, da un lato, di migliorare l'efficienza degli strumenti di supporto agli anziani, permettendo loro di gestire le attività di assistenza in modo più agevole e veloce; dall'altro, di diffondere informazioni su di essi nella popolazione, in modo da ampliarne l'uso.

### **A.3) SERVIZI PER FASCE DEBOLI, IMMIGRATI E CARCERATI**

#### **A3.1. Informazione**

La Città di Torino esercita azioni di inclusione nei confronti di stranieri e adulti in difficoltà. Torino è una città ad alta percentuale di immigrati provenienti da diverse aree (127.000 residenti regolari nel 2010 a cui si aggiungono gli irregolari). Per quanto riguarda le fasce deboli si tratta di persone prevalentemente (50% circa) straniere e/o in situazione di disagio sociale. Su Torino, queste persone e le loro famiglie vanno a costituire un bacino di almeno 10.000 persone a forte rischio di esclusione sociale. Il numero complessivo dei soggetti deboli considerati da questa azione si attesta attorno a 150.000 persone.

Nonostante una rete di servizi molto ampia e ben distribuita nel territorio, una significativa difficoltà incontrata dagli stranieri, come dalle persone che terminano il percorso carcerario e dai loro familiari, è il reperimento delle informazioni necessarie per fruire di servizi alla persona di prima necessità, nonché degli indirizzi di associazioni o enti preposti al supporto e alla facilitazione all'inserimento (o reinserimento) di tali soggetti nella realtà torinese.

L'azione ha l'obiettivo di favorire l'integrazione sociale a supporto delle fasce deboli della popolazione e, in particolare, in contrasto alle situazioni di marginalità. La proposta consiste nel **veicolare con maggior efficacia l'informazione a supporto della popolazione debole** (compresi traduzione, strumenti di mediazione culturale, etc.) al fine di facilitarne l'integrazione e permettere di usufruire dei servizi e delle attività sociali offerte dalla pubblica amministrazione e, eventualmente, dai privati. A titolo di esempio si evidenzia che una delle problematiche nell'inserimento di bambini stranieri nelle comunità scolastiche è riconducibile alle difficoltà riscontrate dai genitori nella comprensione e uso della modulistica.

L'azione propone, quindi, **l'implementazione e il potenziamento di postazioni elettroniche**, dislocate nelle zone in cui vi sia un significativo passaggio di persone (come per es. mercati, biblioteche), grazie a cui sia possibile **visualizzare in base alla propria posizione i più vicini servizi pubblici** (rendendo così fruibile lo strumento anche per i cittadini torinesi) e le principali associazioni che offrono un servizio ai migranti o più genericamente a fasce deboli.

Si sottolinea il collegamento di quanto proposto con l'Azione I4 ("Partecipazione sociale"), che ha l'obiettivo di garantire il diritto alla partecipazione democratica anche a soggetti a rischio di esclusione così come con l'Azione I2 perché le postazioni che si intendono utilizzare per veicolare informazioni ai soggetti fragili potrebbero avere una valenza anche come centri di raccolta di informazioni inerenti i bisogni e i comportamenti.

#### **A3.2. Formazione**

L'azione propone un programma di formazione per gli operatori che erogano servizi di assistenza alle fasce deboli, rivolto a migliorarne la capacità di interazione e corsi di formazione d'italiano per stranieri.

Con riferimento a quest'ultima attività, si cita il fatto che i Servizi Educativi del Comune di Torino stanno lavorando sui temi della fruizione di materiale didattico per l'acquisizione della lingua seconda nella scuola. Il materiale, peraltro, potrebbe essere condiviso con genitori e con i CTP (Centri Territoriali Permanenti), in cui viene fatta formazione a ragazzi con meno di 16 anni e soprattutto stranieri, che vengono supportati dai docenti all'inserimento nell'acquisizione della lingua e del percorso professionale. I CTP sono anche luoghi di socializzazione e punto di incontro di stranieri che lavorano ma non conoscono la lingua e di soggetti che non hanno un lavoro. Il luogo di fruizione potrebbe quindi non essere la scuola ma, per esempio, le biblioteche. A tal proposito si evidenzia anche la possibilità, in sinergia con quanto proposto in Azione I5 e portato avanti da un'iniziativa del Comune (Progetto "Scuola dei Compiti"), di utilizzare la piattaforma Moodle + Maple per il recupero dell'insuccesso informativo (fino ad oggi in matematica, ma applicabile anche ad altre discipline, quali, per esempio, italiano).

### **A3.3. Accesso all'informazione e ai servizi in carcere**

Nell'ambito del bacino di utenza dei servizi del Comune e degli obiettivi di inclusione della Città, la popolazione detenuta occupa un ruolo e presenta caratteristiche e problematiche particolari. Nella città di Torino sono presenti due strutture detentive (per adulti e minori). La casa circondariale Lo Russo e Cotugno ospita circa 1500 detenuti (di cui quasi la metà stranieri) e ne vede transitare circa 9000 ogni anno. La struttura detentiva rappresenta per la città una community geografica caratterizzata da un forte isolamento, che accresce le difficoltà dei detenuti di esercitare i diritti che (formalmente) la reclusione non dovrebbe intaccare. Diventa, in particolare, molto difficile interagire con la PA per ottenere documenti e certificazioni (ad esempio carta d'identità, codice fiscale ecc.) o per esercitare diritti (es. acquisire il certificato elettorale). Tale isolamento è accresciuto dal divieto di accesso ad Internet, divieto che peraltro si sta diffusamente stemperando all'estero ed inizia ad essere affrontato anche da alcune esperienze positive in Italia.

L'esclusione dei detenuti dai processi di inclusione digitale rischia infatti di accrescere le difficoltà delle persone sia nel corso della detenzione, sia al momento dell'uscita dal carcere. La presente azione ha quindi l'obiettivo di favorire l'inclusione sociale dei detenuti, facilitando il rapporto tra il carcere e la città, attraverso l'implementazione di un'infrastruttura tecnologica che faciliti l'accesso alle informazioni e consenta l'erogazione di servizi comunali in carcere. L'azione rientra nelle competenze della Città che, tramite la figura istituzionale del Garante dei diritti delle persone private della libertà personale *"promuove l'esercizio dei diritti e delle opportunità di partecipazione alla vita civile e di fruizione dei servizi comunali delle persone private della libertà personale ovvero limitate nella libertà di movimento domiciliare, residenti o dimoranti nel territorio del Comune di Torino, con particolare riferimento ai diritti fondamentali, alla casa, al lavoro, alla formazione, alla cultura, all'assistenza, alla tutela della salute, allo sport, per quanto nelle attribuzioni e nelle competenze del Comune medesimo, tenendo altresì conto della loro condizione di restrizione"* (Delibera del Consiglio Comunale del 7 giugno 2004 2003 08902/002). Questa azione richiede inoltre il coinvolgimento di tutti i soggetti competenti, ed in particolare della direzione del carcere.

### **B) Servizi per l'Housing**

Le politiche per la casa promosse dal Comune di Torino in questi ultimi anni rappresentano il tentativo di coniugare la gestione delle tradizionali modalità di intervento, ancora tutte incentrate sull'Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.) con la costruzione di un sistema alternativo, orientato al mercato.

In questi ultimi anni, il problema del disagio abitativo non investe più solo le fasce di popolazione in condizioni di povertà ma raggiunge, in modo sempre più evidente, un'ampia fascia di popolazione che, per ragioni diverse, può improvvisamente passare da una situazione di stabilità economica ad una condizione di fragilità e vulnerabilità sociale.

La prospettiva di una soluzione strutturale al problema del disagio abitativo impone l'elaborazione di **politiche per la casa** nelle quali il soggetto pubblico non sia più l'unico attore, ma dove rivesta di volta in volta il ruolo di finanziatore, di erogatore di contributi a fondo perduto o di gestore immobiliare.

E' necessario l'avvio di nuovi progetti di edilizia sociale in cui il soggetto pubblico promuova nuove politiche integrate che realizzino un sistema di partenariato tra pubblico e privato. È necessaria cioè la promozione di iniziative immobiliari ove, a fronte di un parziale apporto di equity di origine pubblica, convergano apporti finanziari e gestionali di soggetti privati, prevedendo a favore degli stessi la necessaria e congrua remunerazione<sup>98</sup>.

Per queste ragioni l'azione si orienta su risposte diverse al bisogno di abitazione sempre crescente, che si declina in case temporanee, a basso costo, eco-sostenibili e collettive. A questo proposito si rivelano utili sia strumenti per la gestione del patrimonio edilizio pubblico e il supporto all'intermediazione di servizi (e.g., piattaforme per il supporto a servizi collettivi per l'abitare, alla coabitazione giovanile), sia interventi e progettualità di natura strutturale (e.g., moduli abitativi veri e propri e tecnologie per la loro eco-sostenibilità).

### **B.1) DIRITTO ALL'ABITAZIONE**

Negli ultimi due anni si è assistito ad un forte incremento di sfratti per morosità di nuclei che perdono il bene prioritario "abitazione" senza disporre di reali alternative di nuova collocazione abitativa o di ospitalità. Diventano sempre più significative le situazioni composte da interi nuclei familiari (genitori e figli) rispetto alle quali le misure di accoglienza tradizionali risultano inappropriate o eccessivamente costose. La prima causa di sfratto risulta essere la perdita del lavoro.

L'azione è orientata a dare una risposta all'esigenza di diritto all'abitazione che il Comune si trova ad affrontare, in particolare per soggetti quali senza fissa dimora, nomadi, persone e famiglie in difficoltà. Le ipotesi di intervento riguardano modalità e tecniche diverse, fra cui:

- capacità di offrire una risposta efficace sotto il profilo fisico: **progettazione e realizzazione di moduli abitativi** a basso costo e anche di tipo temporaneo;
- pianificazione del loro inserimento in ambiti urbani che non siano marginali;
- capacità di gestire le diverse forme di fruizione espresse dai diversi gruppi sociali;
- gestione del patrimonio attraverso l'offerta di specifici servizi anche a bassa soglia di accesso;
- gestione di servizi aperti alle esigenze del sistema sociale all'intorno dell'area (forme di mediazione).

Il modulo abitativo (container abitativo) viene organizzato in modelli edilizi diversi (a più piani, a cortine o attorno a spazi cortilizi) in relazione alle esigenze previste dei fruitori:

- **primo livello:** un modulo in grado di accogliere più soggetti fruitori nelle condizioni dei "senza fissa dimora" a cui vengono garantiti spazi per "riporre" le scarse proprietà personali, spazi per l'igiene personale e per eventuali servizi di carattere comune (mense o altro) aperti anche alla fruibilità esterna (persone del quartiere). Si pensa ad una aggregazione di un certo numero di moduli;
- **secondo livello:** moduli in grado di accogliere i nuclei dei "nomadi" eventualmente completati in un regime di autocostruzione, in cui esistono spazi comuni per servizi di sostegno e di "alfabetizzazione verso le regole" della comunità. Interventi di non rilevanti dimensioni in grado di accogliere in ogni caso le cosiddette famiglie parentali dei nomadi notoriamente molto allargate;
- **terzo livello:** moduli abitativi diversamente aggregati in grado di accogliere "single" o "famiglie sull'orlo del burrone": anche in questo caso l'esiguità degli spazi destinati alle singole utenze (single o famiglie) è temperato dalla presenza di spazi comuni e/o destinati a servizi comunitari (tesi al sostegno ed al reinserimento).

A forme aggregative del terzo livello possono essere accostate forme aggregative del primo livello.

E' indubbio che i problemi sociali più complessi sorgono in presenza di interventi connessi agli insediamenti dei "nomadi": le attuali aree di insediamento (spesso non regolamentato e sostanzialmente abusivo) devono essere depotenziate e ampiamente ridimensionate. Si tratta in prospettiva di individuare aree nuove in cui i problemi dell'insediamento sono temperati da un efficace presidio dell'intervento stesso.

---

<sup>98</sup> Osservatorio condizione abitativa della Città di Torino - IX rapporto 2012.

Interventi genericamente collegati alle politiche del social Housing o rivolti alla residenzialità per motivi di studio possono facilmente essere collegati alle forme di insediamento del terzo livello.

### **B.2) SISTEMA INTEGRATO DI SERVIZI COLLETTIVI PER L'ABITARE**

Si ritiene che il social housing non debba essere esclusivamente una risposta al problema abitativo di categorie più o meno disagiate, ma che vi sia anche la necessità di porre maggiore attenzione all'interrelazione fra abitare e servizi offerti dal territorio. Si dovrebbe favorire una comunità sostenibile anche attraverso la predisposizione di un progetto comunicativo web e multidevice, in grado di offrire un **sistema di spazi/servizi destinati alla socializzazione, alla cura della persona e più in generale all'inclusione sociale**, con l'obiettivo di rafforzare l'identità locale e il senso di appartenenza della comunità al territorio di riferimento.

Poiché, quindi, una risposta efficace al problema dell'housing non può essere limitata alla realizzazioni di immobili, ma deve necessariamente essere integrata dall'offerta di servizi sul territorio rivolti alle fasce sociali "fragili", l'azione propone la progettazione di una **piattaforma web per la gestione di comunicazioni, attività e servizi**, volta a semplificare la vita quotidiana degli abitanti e a favorire la coesione sociale.

La piattaforma non è rivolta ad un target specifico, ma principalmente a favorire le azioni di accompagnamento all'autonomia abitativa e alla messa in rete di "luoghi" dove organizzare attività (di inclusione) e servizi destinati a soggetti "fragili".

I destinatari del progetto sono innanzitutto gli users/abitanti in qualità di fruitori principali della piattaforma comunicativa di servizi seguiti sia dai gestori sociali delle strutture di Housing sociale (private e pubbliche) sia dagli Enti/Associazioni che erogano servizi sul territorio rivolti alle fasce sociali "fragili". Infatti pur essendo presente sul territorio un'offerta di servizi articolata, una delle principali necessità è mettere in rete tutte le differenti realtà (o almeno quelle esistenti prossime all'utente/struttura) e facilitare l'incontro tra queste ultime e i soggetti a rischio vulnerabilità.

### **B.3) COABITAZIONE GIOVANILE PER IL SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA ABITATIVA**

Esiste una domanda crescente, soprattutto da parte di giovani o di persone "single" che non sono in grado di sostenere per intero il canone di locazione di un alloggio, che chiedono di poter condividere tali spese con altri coabitanti, sul modello di esperienze già consolidate e diffuse in molti altri paesi europei (dalla Francia, alla Gran Bretagna, ai paesi Scandinavi)<sup>99</sup>. In Italia, gli interventi di housing sociale a favore dei giovani sono per lo più indirizzati a favorire l'accesso alla prima casa da parte delle coppie di nuova formazione (si veda ad esempio le salvaguardie e garanzie per accedere al mutuo prima casa offerte dal Comune di Torino a 100 giovani selezionati attraverso sorteggio pubblico, in base a quanto stabilito dal Piano Casa comunale 2007/2008). In alternativa, si tratta di interventi di intermediazione sociale immobiliare oppure orientati alla residenzialità temporanea.

L'azione prevede la creazione di un **servizio di intermediazione immobiliare** per promuovere la coabitazione giovanile e facilitare l'incontro tra la domanda espressa da giovani interessati ad esperienze in coabitazione e proprietari di alloggi di medie e grandi dimensioni. L'azione vuole porre l'accento sul target "giovani" categoria svantaggiata nell'accesso all'abitazione in relazione alle problematiche di reddito/preariato/ecc.

Le attività da porre in atto, oltre all'intermediazione e gestione sociale di immobili, riguardano ulteriori garanzie per i giovani e i proprietari di immobili: a) fondo di rotazione b) fondo arredi c) fondo di garanzia d) bonus ai proprietari. e) accompagnamento/supporto alla coabitazione.

Il ruolo del Comune potrebbe essere quello di promozione/comunicazione delle iniziative atte a favorire la coabitazione, al fine di incrementare/valorizzare le iniziative già in atto.

---

<sup>99</sup> In Italia il 60% dei giovani tra i 18 e i 34 anni (7,1 milioni) vive con i genitori, una percentuale molto più elevata di quella dei paesi scandinavi (10%), dell'Europa centro-settentrionale (15-30%) e comunque superiore a quella degli altri paesi del Sud Europa (50%). Nella fascia di giovani tra i 25 e i 34 anni, quelli che vivono ancora nella famiglia di origine sono passati dal 25,8% del 1993-1994 al 34,9% del 2003, sopravanzando la percentuale dei loro coetanei che vivono in coppia con figli (che sono diminuiti dal 41,9 al 27,9%).



#### **B.4) TECNOLOGIE DOMOTICHE E ASSISTIVE PER GLI ANZIANI E PER LE PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI**

La domanda abitativa espressa, in Torino, dalle fasce sociali deboli registra una quota crescente di anziani il cui disagio più grave è, di norma, rappresentato dall'inadeguatezza dell'alloggio, dall'eccessiva onerosità del canone o dallo sfratto pendente.

La domanda abitativa dell'anziano sottende tuttavia aspirazioni più complesse, connesse all'accessibilità dell'alloggio e alla fruibilità del territorio circostante, contiene cioè un "surplus" di esigenze, rispetto alla consueta domanda di edilizia sociale; malgrado ciò manca, ad oggi, un'offerta che, tenendo conto delle ridotte capacità dell'anziano, ne promuova e supporti validamente l'autonomia. Questa carenza di specifiche risposte a sostegno della più fragile autonomia di tale utenza è purtroppo destinata a incrementare forzatamente le domande di trasferimento in residenze protette o R.S.A., mentre l'obiettivo da perseguire dovrebbe essere quello di privilegiare sempre, ove possibile, la permanenza dell'anziano nella sua abitazione.

L'azione si propone l'ideazione di una **rete di assistenza**, "sportello", (fisico e multimediale) dedicato alle esigenze dell'anziano/disabile, che comunichi/divulghi anche criteri per l'adeguamento degli alloggi, coniugando sicurezza e comfort.

A partire da un'analisi critica delle soluzioni esistenti per questa tipologia di abitanti (definizione del target, individuazione delle condizioni ed esigenze abitative, verifica della normativa di settore) è necessario individuare un percorso che tende a soddisfare dei requisiti prioritari per la progettazione degli alloggi, quali: comfort indoor e outdoor, sostenibilità economica, umanizzazione, adattabilità al cambiamento delle condizioni di salute, spazi comuni agevolmente fruibili, sicurezza degli spazi all'aperto, implementazione dei servizi (utili all'intensificazione delle relazioni sociali).

L'anziano/disabile deve essere consapevole della propria situazione abitativa in modo da comprendere quali siano gli elementi su cui è necessario intervenire per poter risiedere nella propria abitazione, senza avere la necessità di trasferirsi in strutture assistenziali; a questo proposito si rende necessario, oltre all'intervento più tecnico e all'uso di **tecnologie domotiche** (accompagnate anche dalla formazione all'utilizzo delle stesse), l'attivazione di reti sociali a supporto della vita quotidiana dei soggetti over 65. Si ritiene opportuno approntare e formare adeguatamente una rete di operatori addetti al monitoraggio dei dispositivi che devono essere il meno invasivi possibili nella quotidianità dei soggetti. Inoltre occorre coinvolgere i medici di base nell'individuazione dei soggetti potenzialmente interessati dal progetto.

#### **B.5) PROMOZIONE DI FONDI IMMOBILIARI ETICI**

Sui temi dell'Housing sociale sono da tempo in corso riflessioni e sperimentazioni nella maggior parte dei paesi europei che aprono spazi sia a forme di intervento di una finanza "etica", disponibile ad investimenti immobiliari con rendimenti non speculativi, bilanciati da garanzie e agevolazioni pubbliche, sia a forme di gestione socio-immobiliare con attese di remunerazioni "etiche". In un contesto di questo tipo i possibili attori diventano il terzo settore, le Fondazioni bancarie, i grandi investitori, attraverso forme di "finanza etica", mentre i Comuni assumono il ruolo di promotori, registi e garanti degli interventi da realizzarsi .

### **7.7.1 Tecnologie coinvolte**

#### **A) Autonomia ed Empowerment**

##### **PER I SERVIZI PER DISABILI:**

- Conoscenza e diffusione di attrezzature già sviluppate per l'adaptive sport (già disponibili) e sviluppo di attrezzature per rendere diverse discipline sportive adattate e quindi praticabili sia da normodotati che disabili (da sviluppare).
- Piattaforme web in grado di sviluppare i progetti "Formazione per affidatari" e "Wiki – Pass" e allargare la piattaforma CROSS: si tratta di piattaforma di servizi che consente di gestire transazioni sia monetarie che non monetarie estendendo la funzionalità delle carte di pagamento e multi servizio di Poste Italiane alla gestione delle transazioni tipiche della sfera economica della sussidiarietà, dei servizi pubblici e del Terzo Settore anche ad altri ambiti di intervento della Città.

### **PER I SERVIZI PER ANZIANI:**

Relativamente alle capacità cognitive, **test di valutazione/esercizio** potranno essere sottoposti quotidianamente attraverso tecnologie consolidate (pc, smartphone) in ambiente domestico o in centri di incontro per anziani, compatibilmente con le conoscenze informatiche dei soggetti. Per quanto riguarda invece le capacità motorie e funzionali, si propongono diverse **tecnologie di monitoraggio**, a seconda dei parametri che si ritiene utile rilevare ad es.: podometri o accelerometri; sistemi indossabili; sistemi di analisi del movimento.

La piattaforma per la creazione di una rete di supporto dovrà essere rivolta a:

- sviluppare servizi ICT con accesso Internet dedicato alle famiglie e ai care giver di anziani per facilitare le informazioni e i contatti tra cittadini (anziani e care givers), servizi di volontariato e servizi pubblici dedicati. Il servizio permetterà al cittadino di trovare velocemente le informazioni di cui necessita e di entrare in contatto con gli operatori, sulla base della loro disponibilità e localizzazione geografica. Inoltre, permetterà agli operatori di avere un quadro aggiornato della situazione del personale e dell'utenza, in modo da gestire in modo ottimale le risorse a disposizione (e.g. banca dati badanti). Un'applicazione innovativa potrebbe essere lo sviluppo di una piattaforma per la condivisione tra più famiglie delle prestazioni di una badante per anziani (e.g. badante di quartiere/condominio);
- istituire un servizio di collegamento facilitato tra anziani e servizio telefonico dedicato (da istruire e specificare) al fine di attivare un servizio di pronto intervento attivabile in caso di emergenze particolari che dovessero presentarsi al singolo, ma anche in caso di particolari condizioni esterne (emergenza caldo; emergenza virus influenzale, ecc.).

### **PER I SERVIZI PER FASCE DEBOLI, IMMIGRATI E CARCERATI:**

Il sistema si baserà sulla distribuzione diffusa di postazioni informatiche connesse attraverso reti controllate e protette (che consentano di limitare l'accesso esclusivamente alle informazioni ritenute pertinenti e ammissibili) e sulla possibilità di interagire con esse, attraverso una scheda personale. Ad ogni persona sarà fornito un dispositivo (ad es. smart card) che memorizza alcune informazioni personali. Tra le possibili informazioni si possono individuare le seguenti: indicazioni sui servizi; informazioni logistiche; attività organizzate dalla città di Torino che corrispondono agli interessi degli utenti.

## **B) Servizi per l'Housing**

### **Per diritto all'abitazione:**

La risposta alle esigenze richiamate consiste: nell'offerta di moduli abitativi (di differente composizione e conformazione) costruiti con tecnologie che riducono l'impatto ambientale e dotati di tecnologie adatte a sfruttare le energie rinnovabili, in una logica che ottimizza le soluzioni abitative post disastro; nella capacità di organizzare forme anche complesse di insediamento abitativo sia sotto il profilo micro urbanistico che sotto il profilo della gestione sociale; nella gestione di servizi di sostegno all'abitazione e di "valorizzazione" della persona.

### **Per i servizi collettivi per l'abitare:**

La soluzione tecnologica realizzativa si concretizza in un portale web dedicato all'accesso online ai servizi collettivi fruibile da dispositivi elettronici quali pc, smartphone, tablet, che consente all'utente di visualizzare, prenotare o offrire un servizio, una rete domestica e gateway domestico per la gestione e la fruizione dei servizi collettivi dalla propria abitazione (ad es. la prenotazione di servizi presenti nella struttura e/o di servizi forniti da altri Enti/Associazioni presenti sul territorio).

### **Per i servizi di supporto alla coabitazione giovanile:**

L'azione richiede l'uso di tecnologie consolidate principalmente per favorire gli aspetti di comunicazione e promozione del progetto.

### **Per le tecnologie domotiche e assistive:**

Promuovere l'adeguamento degli alloggi spesso non adeguati a soddisfare le esigenze abitative di sicurezza e comfort. Dalle attuali problematiche abitative riscontrabili negli alloggi è possibile individuare sistemi tecnologici in

grado di rendere gli ambienti (interni ed esterni) più sicuri e di essere funzionali ad una particolare categoria di utenti. Di rilevante interesse sono i sistemi di domotica e ausili tecnici, tra i quali ad esempio:

- sistemi di teleassistenza e telesoccorso;
- ausili alla comunicazione (comunicatori elettronici, pulsanti a pressione, a sfioramento, riconoscimento vocale);
- ausili alla movimentazione;
- piattaforma di comunicazione, per favorire le relazioni e le opportunità di incontro;
- sistemi di automazione per il comfort indoor (sensori di presenza, controllo temperature per zone, motorizzazione di finestre, serrande e tende).

### **7.7.2 Impatto sulle metriche di riferimento**

Le metriche di riferimento sono:

- n. servizi erogati a soggetti a rischio di esclusione/tot richieste
- n. servizi online/tot
- n utenti dei servizi pubblici online
- n di prenotazioni online
- Partecipazione sociale: progettazione partecipata
- Accessibilità dei servizi: accesso Internet
- Efficientamento dei processi: utilizzo social network, miglioramento nell'allocazione delle risorse
- grado di coesione sociale
- grado di inclusione sociale

Si evidenzia che, in relazione alle metriche di riferimento, potrebbero essere approfonditi a livello urbano gli indicatori di inclusione elaborati dal SISREG dell'Ires Piemonte a scala regionale.

Si suggeriscono, inoltre, di seguito alcune metriche/indicatori di potenziale interesse per la valutazione degli impatti delle azioni proposte.

#### **Per i servizi per anziani:**

- formazione di gruppi omogenei per capacità,
- numero di partecipanti ad attività mirate proposte dalla città,
- numero di persone che quotidianamente effettuano i test proposti.

#### **Per i servizi per le fasce deboli, gli immigrati e i carcerati:**

- numero pratiche on line espletate per persone detenute

### **7.7.3 Sfruttamento asset esistenti**

#### **A) Autonomia ed Empowerment**

##### **Per i servizi per disabili:**

Associazioni sportive già presenti sul territorio che operano con disabili; Associazioni del Motore di Ricerca comunità attiva; Plessi scolastici; Testimonianze di atleti disabili di successo; Rete delle famiglie/singoli affidatari, Comitato paralimpico regionale e nazionale.

Presidi e servizi per persone con disabilità: sono 220 i centri, tra diurni e residenziali che ospitano persone con disabilità sul territorio cittadino. 20 sono gestiti direttamente da personale comunale, mentre il restante è affidato a Cooperative e Associazioni. Questa rete, capillare e diffusa, potrà fare sinergia per lo sfruttamento delle attrezzature sportive.

##### **Per i servizi per anziani:**

Ri-progettazione mirata di servizi e attività già esistenti per rispondere ai bisogni specifici di gruppi omogenei della popolazione anziana. Potenziamento delle attività di svago e di supporto alla socializzazione fornite nei centri

di aggregazione già esistenti sul territorio. Razionalizzazione dei servizi sociali offerti. Associazioni di volontariato, cooperative sociali, servizi socio-assistenziali della città.

#### **Per i servizi per le fasce deboli, gli immigrati e i carcerati:**

- Il sistema potrebbe sfruttare i sistemi di visualizzazione delle informazioni disponibili nelle fermate dei mezzi pubblici, ecc.
- Protocollo di intesa Dipartimento Amministrazione Penitenziaria e Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) del 20 giugno 2012 per favorire il reinserimento sociale e lavorativo dei detenuti.
- La rete delle Biblioteche Civiche Torinesi che offre dei corsi di lingua e alfabetizzazione digitale per gli stranieri.
- Servizio Informagiovani per il supporto ai giovani stranieri

#### **B) Servizi per l'Housing**

La Città fornisce quotidianamente servizi alle persone senza dimora in risposta ai bisogni primari attraverso la collaborazione di associazioni e cooperative sociali: pasti tramite mense gratuite; prima accoglienza notturna presso dormitori, sperimentazione di accoglienza diffusa (presso Parrocchie) e punti di accoglienza in emergenza durante il periodo invernale; accoglienza e attività presso centro diurni.

##### **7.7.4 Collegamento con i piani settoriali**

Associazioni di volontariato, cooperative sociali, servizi socio-assistenziali della città erogano servizi e attività per rispondere ai bisogni specifici di gruppi omogenei della popolazione. In questo senso è necessario potenziare e razionalizzare le attività già esistenti sul territorio.

Integrazione intersettoriale:

- Politiche sociali e abitative della Città
- Piano Casa anni 2009-2010 approvato dal Consiglio comunale con deliberazione n. mecc. 2008 03563/104 del 29 dicembre 2008.
- "Programma Comunale di Social Housing - Manifestazione per la selezione di casi pilota – D.G.R. 55 9151 del 7 luglio 2008" approvato con deliberazioni della Giunta Comunale del 17 febbraio 2009 (mecc. 2009 00701/104).

##### **7.7.5 Collegamenti con altri interventi/progetti effettuati/in corso**

#### **A) Autonomia ed Empowerment**

##### **PER I SERVIZI PER DISABILI:**

- Torino 2015 Capitale europea dello Sport ([www.torino2015.it](http://www.torino2015.it)). La Città ha vinto il bando per il titolo di "Capitale Europea dello Sport" nel novembre 2012 proponendo un dossier fondato su due assi: lo sport come insieme di valori e la promozione del nostro territorio. Il primo asse, quello dei valori, avrà tra i suoi obiettivi quello di sensibilizzare ulteriormente il territorio sul tema "sport e disabilità" e promuovere lo sport stesso come modalità di superamento del limite.
- Motore di ricerca comunità attiva ([www.comune.torino.it/pass/php/4/motore.php](http://www.comune.torino.it/pass/php/4/motore.php)). Nato nel 2001 da un'idea del Servizio Disabili - Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie, in collaborazione con le Circoscrizioni del Comune di Torino e con il contributo della Regione Piemonte, questo progetto invita le Associazioni e Organizzazioni no-profit della Città ad offrire opportunità di incontro e integrazione, tra cittadini e persone con disabilità, all'insegna del divertimento.
- CROSS: Progetto pilota già finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito dell'ICT CIP – Programma quadro per la competitività e l'innovazione, in cui l'ente capofila è Poste Italiane e la Città di Torino è partner insieme a Comunità di S. Egidio, Città di Roma Municipio 1 (IT), Manchester Digital Development Agency (UK), Sparta Technologies (UK), Città di Siviglia (ES), Everie (ES), Tecnalìa Research & Innovation (ES), KAS Kultura és Segélyegylet Alapítvány. L'iniziativa, che oggi si sviluppa in alcune aree di intervento delle politiche sociali, prevede la creazione di una piattaforma di servizi che consenta di gestire transazioni sia monetarie che non monetarie, estendendo le funzionalità delle carte di pagamento e multiservizio di

Poste Italiane alla gestione di transazioni tipiche della sfera economica della sussidiarietà, dei servizi pubblici e del terzo settore.

- Sito web "Informadisabile" ([www.comune.torino.it/pass/informadisabile/](http://www.comune.torino.it/pass/informadisabile/)). curato dal Servizio Disabili – Ufficio Passepartout della Città di Torino il sito offre informazioni, notizie e servizi ai cittadini con disabilità e alle loro famiglie.
- Passepartout: situato all'interno dei locali dell'ex IRV, Passepartout svolge un ruolo di coordinamento di interventi e servizi integrati per la disabilità fisico-motoria. E' parte integrante del Servizio Disabili del Comune di Torino ed ha il compito di:
  - coordinare e raccordare iniziative, progetti e servizi realizzati dalla Città, anche promuovendo intese interne all'Ente e con le organizzazioni del Terzo Settore;
  - avviare partenariati stabili con altre realtà di rilievo regionale ed extra regionale, nazionale ed europeo impegnate sulla stessa problematica, per lo sviluppo di progetti di promozione e ricerca;
  - riformulare offerte di servizi specificatamente nel settore diurno e residenziale;
  - proporre progetti pensati ad hoc per rispondere alle esigenze particolari che via via si presentano.

Il Passepartout, consapevole della necessità di offrire alle persone attività e servizi pensati con loro e non per loro, si pone quale punto di raccordo delle organizzazioni del Terzo Settore con le quali lavora in continua co-progettazione.

- Attivazione prevista sul sito dei Servizi Educativi di un link per l'utilizzo on line di schede interattive per apprendimenti curricolari per bambini con sordità (scuola primaria e secondaria di primo grado)
- Progetto dei Servizi Educativi (in previsione) di trascrizione digitalizzata in LAMBDA per testi di matematica per ragazzi non vedenti (scuola secondaria di primo grado)
- IX Giochi Paralimpici Invernali Torino 2006: dal 10 al 19 marzo 2006. Promozione e valorizzazione dello sport per disabili.
- E-LISIR – Editing in Lingua Italiana dei Segni di Informazioni culturali. Idea presentata in risposta al Bando Social Innovation, si pone l'obiettivo di sviluppare un servizio di visualizzazione in LIS (Lingua italiana dei Segni) di informazioni e servizi rivolti agli utenti audiolesi su terminali mobili. Il servizio si presenta come una traduzione automatica dalla lingua italiana alla LIS.
- CityBUGs – Strumento social per l'individuazione di problemi sul territorio. Idea presentata in risposta al Bando Social Innovation, si pone l'obiettivo di sviluppare un sistema in grado di trasferire, in remoto e in tempo reale, messaggi in LST, in modo tale che un sordocieco ricevente sia in grado di comprendere il messaggio trasmesso da un segnante.
- PARLOMA – Un Sistema di Comunicazione per persone Sordocieche. Idea presentata in risposta al Bando Social Innovation, mira a progettare e sviluppare un sistema per la comunicazione a distanza tra: Sordociechi e Sordociechi- Sordociechi e Sordi - Sordociechi e udenti con la conoscenza della lingua dei segni tattile (LST).

#### **PER I SERVIZI PER ANZIANI:**

- Progetto Pass 60 ([www.comune.torino.it/sportetempolibero/iniziative/anziani/pass60](http://www.comune.torino.it/sportetempolibero/iniziative/anziani/pass60)): La Città di Torino offre a tutti i residenti con più di 60 anni una tessera nominativa, con un vademecum illustrativo contenente dei tagliandi, che permettono di accedere, a titolo gratuito o dietro pagamento di una quota simbolica, ad un ventaglio di opportunità culturali, sportive e ricreative.
- Sportinsieme ([www.comune.torino.it/sportetempolibero/iniziative/tutti/](http://www.comune.torino.it/sportetempolibero/iniziative/tutti/)): è il marchio che contraddistingue la campagna promozionale sportiva voluta e patrocinata dalla Città di Torino. Tale campagna è affidata, per la sua realizzazione, agli Enti di Promozione Sportiva riconosciuti che aderiscono al Comitato per Sportinsieme. Sportinsieme si rivolge a tutte le persone di età compresa tra i 6 e i 90 anni e consiste in corsi di ginnastica dolce mirati al mantenimento della forma fisica degli over 60 e in corsi di avviamento a vari sport (nuoto, pallavolo, pallacanestro, ginnastica, ginnastica con musica, yoga, pattinaggio a rotelle, ...) per tutti gli altri. L'attività si svolge prevalentemente negli impianti sportivi comunali scolastici e non, messi a disposizione dalle Circoscrizioni. Alcuni corsi di ginnastica dolce hanno luogo nei Centri di Incontro e in impianti privati.

- Progetto OPLON - OPPortunities for active and healthy LONgevity. L'obiettivo del progetto è migliorare la qualità della vita delle persone anziane (over 65) autosufficienti ma malate, al fine di ridurre il periodo di degenza in ospedale e consentendo quindi, attraverso l'utilizzo della tecnologia, di trascorrere più tempo possibile nella propria abitazione anziché in ospedali o luoghi di cura. Ambito progettuale: Invecchiamento della società. Bando MIUR Smart Cities and Communities.
- Alzheimer Caffè ([www.asvadorino.org](http://www.asvadorino.org)): L'iniziativa è stata sostenuta dall'Associazione di Solidarietà e Volontariato a Domicilio (A.S.V.A.D.) che da anni è impegnata nell'offrire sollievo e sostegno alle famiglie che si prendono cura dei malati di Alzheimer e patologie affini. Alzheimer Caffè Torino è un luogo dove i familiari dei malati di Alzheimer possono prendere distanza dai problemi, non sentirsi più soli, scambiare e condividere esperienze ed emozioni, incontrare esperti del settore.
- Consiglio dei Seniores ([www.comune.torino.it/seniores/](http://www.comune.torino.it/seniores/)): organismo consultivo e propositivo del Consiglio e della Giunta Comunale. Ad essi, secondo le rispettive funzioni e competenze, presenta proposte di interventi, formula pareri non vincolanti sulle proposte di deliberazioni nelle aree relative a: assistenza, sanità, trasporti, abitazione, circolazione, formazione, sicurezza, cultura, sport e tempo libero.
- Centri anziani: questi luoghi, presenti in ogni Circoscrizione e gestiti da Associazioni, rappresentano un luogo di incontro, svago e mutualità.

#### **PER I SERVIZI PER FASCE DEBOLI, IMMIGRATI E CARCERATI:**

- ORTI GENERALI: Idea presentata in risposta al Bando Social Innovation incentrata sull'agricoltura urbana come strumento di riqualificazione delle frange metropolitane attraverso l'inclusione sociale.
- PUZZLED BY POLICY: progetto finanziato nell'ambito dell' ICT Policy Support Programme che ha come obiettivo quello di sperimentare strumenti di e-Democracy nell'ambito delle leggi italiane ed europee sull'immigrazione. I due temi principali su cui è stato avviato il dibattito online sono: la partecipazione degli immigrati al voto amministrativo; il riconoscimento dei titoli di studio degli immigrati. Obiettivo del progetto è far discutere cittadini e associazioni su questi temi e più in generale sulle leggi che riguardano l'immigrazione, facendo arrivare le proprie opinioni a chi, sia a livello cittadino che a livello nazionale, si occupa istituzionalmente e legislativamente di questi temi.
- DELFI (Development Of Language Learning For Immigrants): progetto finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del Lifelong Learning Programme. Il progetto intende rafforzare la dimensione europea nell'ambito dell'apprendimento per gli adulti, in particolare migliorare metodi e strumenti per l'apprendimento della lingua per migranti adulti.
- LEXOP (Lex Operators. All Together for women victims of intimate partner violence): progetto finanziato nell'ambito del programma Daphne III. L'obiettivo è prevenire e combattere ogni forma di violenza (fisica, sessuale, psicologica) nei confronti dei bambini, dei giovani e delle donne, offrendo una risposta coordinata e integrata nel proteggere le vittime e perseguire l'offensori.
- MedEmporion (Mediterranean Food Markets): progetto finanziato dall'Unione europea tramite il programma transnazionale di cooperazione territoriale europea MED, ha lo scopo di studiare l'importanza dei mercati alimentari nell'area mediterranea come strumento di sviluppo urbano e promozione economica e intraprendere una ricerca sull'importanza dei prodotti locali e sul ruolo del mercato come strumento di coesione sociale.
- Accompagnamento Solidale: L'obiettivo è quello di accompagnare nel loro percorso di crescita i ragazzi e le ragazze che vivono nelle comunità a dimensione familiare per minori nella Valdera. A promuovere il progetto è la società della Salute insieme all'Unione dei Comuni e il servizio socio sanitario.
- Provaci Ancora Sam: Il progetto, nato a Torino nel 1989 e di cui i primi beneficiari sono gli istituti scolastici coinvolti, ha lo scopo di prevenire la dispersione scolastica nelle scuole medie inferiori e di accompagnare i ragazzi al conseguimento della licenza media, predisponendo un ambiente educativo che favorisca l'apprendimento.
- Il Sistema bibliotecario urbano: è una rete che comprende una Biblioteca civica centrale, quindici biblioteche civiche di zona, due biblioteche carcerarie, otto punti di prestito esterni. Particolare attenzione viene dedicata alle attività di formazione permanente (corsi di italiano e di cittadinanza per stranieri, corsi

di lingua e gruppi di conversazione in lingua, corsi di alfabetizzazione informatica e di avviamento all'uso delle risorse della rete ecc.), con l'utilizzo dei laboratori informatici presenti in cinque sedi. Il Sistema bibliotecario urbano offre il proprio apporto specifico al fine di:

- rendere effettiva per tutta la cittadinanza, con una specifica attenzione alle esigenze delle fasce di utenza più svantaggiate, la disponibilità di informazione e di documenti di ogni genere, pure per quanto concerne il supporto comunicativo: dai libri e più in generale dai documenti su carta ai compact-disc musicali, alle videocassette, ai dvd multimediali, anche attraverso la navigazione telematica in Internet;
  - facilitare e accrescere le occasioni di conoscenza, dialogo e superamento di pregiudizi in una realtà metropolitana sempre più caratterizzata dalla presenza di etnie e culture differenti;
  - supportare e accrescere le opportunità di formazione permanente per la popolazione adulta di tutte le fasce sociali, compresa quella a basso livello di istruzione scolastica;
  - facilitare l'alfabetizzazione informatica soprattutto delle fasce più svantaggiate, a fronte del sempre più ampio e rapido sviluppo delle reti e dei servizi telematici.
- "Cappuccetto Verde Bianco Rosso": Metodo per l'acquisizione della Lingua Seconda nella scuola primaria; Strumenti didattici per le scuole per l'apprendimento della lingua italiana e delle materie curriculari per i bambini della scuola primaria di cittadinanza non italiana (disponibile presso il Servizio Assistenza Scolastica Scuole Obbligo)
  - Progetto "Clinica legale" del Dipartimento di Giurisprudenza (in corso di definizione e di prossima attuazione): sperimentazione modello didattico "learning by doing" che prevede il coinvolgimento di docenti, avvocati e studenti nell'erogazione di servizi di consulenza giuridica e di informazione sociale a fasce deboli della popolazione.
  - Collegamento con i contenuti della proposta di progetto presentata Just / 2013 Action Grants (in fase di valutazione): "The role of information in criminal justice administration: ICT development and prison management" (Università di Torino, DAP, IUSE, UNIPMN) (Studio di metodi e casi di utilizzo ICT nel trattamento con finalità di ri-socializzazione).

## **B) Servizi per l'Housing**

### **PER IL DIRITTO ALL'ABITAZIONE:**

Con riferimento alle "persone senza dimora" dal 2010 la Città di Torino (Direzione Politiche Sociali), gli antropologi del Dipartimento Scienze dell'Educazione dell'Università di Torino e i designer del Dipartimento di Architettura e Design del Politecnico di Torino, hanno realizzato una serie di azioni mirate a studiare ed elaborare strategie per rendere più gradevoli gli spazi dedicati all'accoglienza diurna e notturna:

- Abitare il dormitorio
- Social Colours of Housing (con Ferrovie dello Stato, Associazione Enel Cuore Onlus e Ikea Italia/progetti sociali)
- Progetto sulla Casa di Ospitalità di via Ghedini (attualmente in corso).

### **PER I SERVIZI COLLETTIVI PER L'ABITARE:**

- Piattaforma "SocialUp": in fase sviluppo per la Residenza Temporanea di piazza della Repubblica 14 (Porta Palazzo), successivamente dovrebbe essere sviluppata per la Residenza Temporanea di via San Pio V (San Salvario). Gli interventi sono promossi dal Programma Housing della Compagnia di San Paolo<sup>100</sup>.
- Linee guida per umanizzazione delle strutture socio-sanitarie (Ministero della salute-Politecnico di Torino)

---

<sup>100</sup> Il progetto SocialUp, sviluppato dall'arch. Elisa Segoni a partire dal lavoro di tesi di dottorato presso l'Università degli Studi di Firenze (tutoraggio dell'arch. Luisa Ingaramo), con il supporto di WHPhinteractive media, si è aggiudicato un contratto di ricerca in occasione del Concorso Nazionale Working Capital – Premio Nazionale Innovazione 2011 (WCPni) di Telecom Italia e PNI-Cube, il 18 novembre 2011.

- Progetto Hopeland: presentato nel 2010 al Ministero dell'Interno per l'accesso al Fondo Nazionale per i Servizi dell'Asilo ha ricevuto il finanziamento per la copertura di 50 posti dal 1 gennaio 2011 al 31 dicembre 2013. È rivolto alla categoria di utenza ordinaria. Ogni beneficiario riceve interventi di accoglienza residenziale, servizi per l'integrazione e per la tutela, di norma per un periodo di 6/12 mesi. I beneficiari sono stati 256 di cui 110 hanno usufruito di accoglienza residenziale.

#### **PER I SERVIZI A SUPPORTO DELLA COABITAZIONE GIOVANILE:**

- Progetto StessoPiano: è un servizio di intermediazione immobiliare sociale per la promozione della coabitazione tra giovani. Il progetto si rivolge a giovani tra i 18 e i 35 anni interessati a una esperienza di coabitazione e a proprietari di alloggi di medie-grandi dimensioni. StessoPiano nasce dalla collaborazione del Programma Housing della Compagnia di San Paolo con l'Associazione Ylda e la Cooperativa Sociale
- Tenda Servizi (a cui nel 2011 è subentrata la Cooperativa Sociale Synergica). Da agosto 2012 nella gestione del progetto è subentrata la Cooperativa Sociale DOC.
- Il Progetto C.A.S.A. Ciascuno A Suo Agio: è una iniziativa della Città di Torino, finanziata dal Dipartimento della Gioventù e realizzata in partenariato con la Compagnia di San Paolo, dedicata all'autonomia abitativa dei giovani. E' un progetto innovativo che integra le politiche di autonomia dei giovani e le politiche abitative poste in essere dalla Città. Le azioni principali sono:
  - l'istituzione di un Fondo Rotativo destinato all'erogazione di un prestito per sostenere i giovani, nella fascia di età 18 – 30 anni, che escono per la prima volta dalla casa familiare
  - Sportello Abitare Giovani, con funzioni di accoglienza, supporto e accompagnamento nell'individuazione di soluzioni abitative
  - Disponibilità di alloggi di proprietà pubblica, esclusi dal vincolo ERP, che sono stati affittati a giovani individuati attraverso un Bando Pubblico

#### **PER LE TECNOLOGIE DOMOTICHE E ASSISTIVE:**

- Condominio Solidale di Via Gessi: il progetto ha come scopo quello di valorizzare la promozione della solidarietà tra generazioni mediante il sostegno reciproco, la partecipazione ed attività di socializzazione oltre a promuovere il conseguimento della definitiva autonomia dei cittadini che vi abiteranno in via temporanea.
- Progetto Life 2.0: cofinanziato dalla Commissione Europea all'interno del programma CIP ICT-PSP (tra i partner: Fondazione Housing Sociale, Telecom Italia, Agorà, Politecnico di Milano) che mira a creare servizi innovativi per sostenere la vita indipendente delle persone anziane. I servizi utilizzeranno tecnologie di localizzazione e di social networking per migliorare l'accesso di anziani ad informazioni su ciò che accade nel loro quartiere.

### **7.7.6 Potenziali aree di dimostrazione nella città**

#### **A) Autonomia ed Empowerment**

##### **Per i servizi per disabili:**

- plessi scolastici
- feste di via
- eventi cittadini di forte richiamo utilizzando anche le piazze centrali
- per il progetto Wiki-Pass: tutto il territorio cittadino

##### **Per i servizi per fasce deboli, immigrati e carcerati:**

- all'interno di un quartiere/circoscrizione ad alta densità di popolazione immigrata
- casa circondariale
- nell'ambito di un servizio amministrativo (ad es. l'anagrafe)
- per i dati: Università di Torino, Comune di Torino, Associazioni (Associazione Antigone, ASGI,...), Ufficio Esecuzione penale esterna (UEPE), Altri enti pubblici (es Provincia, per percorsi di ricerca del lavoro)



## **B) Servizi per l' HOUSING**

Per i servizi collettivi per l'abitare si evidenziano due possibili aree di dimostrazione: gli edifici di Housing sociale e i condomini ATC.

Invece per l'implementazione di tecnologie domotiche e assistive, la sperimentazione potrebbe partire da un quartiere specifico della Città all'interno sia di alloggi privati che di condomini ATC.

### **7.7.7 Soggetti da coinvolgere e relativi ruoli**

#### **A) Autonomia ed Empowerment**

Per i servizi per disabili si potrebbero coinvolgere attori quali plessi scolastici, associazioni sportive per disabili, comitato italiano paralimpico nazionale e/o regionale, federazioni sportive, Associazioni di Motore di Ricerca comunità attiva.

Per i servizi per anziani si pensa a palestre, centri anziani, centri di aggregazione culturale per anziani.

Mentre per i servizi per le fasce deboli, immigrati e carcerati i principali soggetti da coinvolgere sono le associazioni di volontariato che operano con le comunità di immigrati, i servizi sociali della Città di Torino, i servizi amministrativi della Città di Torino, le associazioni private che intendono promuovere le proprie attività, l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE). Il Garante dei diritti dei detenuti del Comune di Torino, il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (DAP), Case Circondariali, Università di Torino (Dip. Giurisprudenza), Associazione volontari penitenziari, Conferenza regionale Volontariato e Giustizia Regione Piemonte e Valle d' Aosta, altri enti pubblici e agenzie formative, altri enti pubblici e agenzie formative (nel caso si intenda estendere il servizio alla sperimentazione di un virtual campus, ad es. per la ricerca di un lavoro, o altri servizi promossi da altre istituzioni).

#### **B) Servizi per l'Housing**

- Comune di Torino (Direzione Politiche Sociali)
- Terzo settore
- Associazioni Volontariato
- Altri enti pubblici
- Privati – proprietari di immobili per i servizi a supporto della coabitazione giovanile

### **7.7.8 Ipotesi di sviluppo temporale**

Per i servizi per disabili le ipotesi sono le seguenti:

- Sensibilizzazione degli studenti (incontri con atleti paralimpici) e formazione insegnanti (allenatori adaptive sport) a.s. 2013/14;
- Sensibilizzazione della cittadinanza attraverso gli impegni richiamati; Pratica di attività sportive adattate a.s. 2014/15;
- Sviluppo e acquisizione attrezzatura sportiva adattata da settembre 2013.
- Per le azioni "Formazione affidatari" e "Wiki – Pass" l'azione può partire non appena approntata la piattaforma web.

Invece per i servizi per fasce deboli, immigrati e carcerati l'arco temporale entro cui sviluppare l'azione potrebbe essere ampio e comprendere i prossimi tre anni. Per le Informazioni sui servizi di prima necessità e accompagnamento percorsi burocratici per stranieri e fasce deboli si potrebbe sperimentare processi innovativi dal 2015. Per "Accesso all'informazione e ai servizi in carcere" la sperimentazione, previa intesa con l'Amministrazione Penitenziaria, può avvenire nel 2015 o prima.

### **7.7.9 Investimenti e modelli di business**

#### **A) Autonomia ed Empowerment**

La messa in opera dei servizi per fasce deboli, immigrati e carcerati potrebbe portare allo sviluppo di un modello di business basato sulla progettazione e produzione e la manutenzione delle postazioni e sull'aggiornamento delle informazioni. Il sistema potrebbe anche essere cofinanziato attraverso forme di pubblicità di imprese private

interessate a promuovere i propri servizi ai cittadini stranieri. Per " Accesso all'informazione e ai servizi in carcere" si potrebbero trovare fondi presso la Cassa delle Ammende e/o dal "bando carcere" della Compagnia di San Paolo.

### **B) Servizi per l'HOUSING**

Per i servizi di diritto all'abitazione le risorse per interventi rivolti alla residenzialità potrebbero provenire da normative nazionali e regionali genericamente destinate ai nomadi oppure si potrebbero reperire attraverso la compartecipazione ai costi di infrastrutturazione secondaria collegati alle operazioni di trasformazione della città. Vanno, inoltre, considerate le risorse disponibili sul fronte del social Housing.

Per quel che riguarda i servizi collettivi per l'abitare l'investimento più importante riguarda la fase di start-up della piattaforma (< 500 k€).

Per quanto riguarda ai servizi a supporto della coabitazione giovanile i costi si stimano limitati, in quanto vanno previsti solo per la fase di promozione del processo.

Per le tecnologie domotiche e assistive si stima un investimento compreso tra 1 e 5 milioni di €. Vanno emessi dei bandi con la specifica finalità di adeguamento di immobili.

E, per ultimo, per la promozione di fondi immobiliari etici l'investimento è stimato superiore ai 5 milioni di €, da attuarsi tramite conferimento di aree ed immobili.



## 7.8 I8: Politiche di imprenditoria giovanile e supporto all'occupazione

I dati Istat relativi all'ultimo trimestre del 2012 segnalano in Piemonte 75 mila occupati in meno rispetto all'anno precedente di 40 mila disoccupati in più. **200 mila sono le persone che sono in cerca di un lavoro**, il che significa che il tasso di disoccupazione regionale è pari al 10 per cento (fonte: Osservatorio regionale sul mercato del lavoro - ORML); "in linea con il più 23 per cento a livello nazionale" ma "la regione con il livello più alto nel Nord Italia".

I dati della fine 2012 riportano 11 mila posti in meno nell'agricoltura, 35 mila nell'industria in senso stretto, 7 mila nelle costruzioni, 2 mila nel commercio e 21 mila in altri servizi di terziario.

Istat insieme a quelli dall'Osservatorio disegnano un identikit del disoccupato piemontese. Metà delle persone che hanno cercato un lavoro nel 2012 ha tra i 25 e i 44 anni. Il 22% ha meno di 25, un 19% ha tra i 45 e i 54 e un 8% over 55.

I più penalizzati sono i diplomati (costituiscono il 44 per cento del totale dei disoccupati), seguiti da coloro che hanno la licenza media (42) e dai laureati (7). In base ai dati raccolti dalla Regione, la disoccupazione giovanile, cioè quella che riguarda i ragazzi tra i 15 e i 24 anni, sfiora ormai il 32 per cento. È una quota quasi doppia rispetto al livello registrato nel 2008 e anche in questo caso è un record tra le aree del Nord Italia. L'Osservatorio sottolinea che nonostante la popolazione non sia diminuita, il numero di giovani in cerca di un lavoro è aumentato di 10 mila unità (più 32,3 per cento).

Se questa è la situazione regionale, i dati non si differenziano molto a livello delle singole città. Torino ha un tasso della disoccupazione pari al 9,8%.

In ottica di smart city il tema dell'accesso al mondo del lavoro e del supporto all'imprenditoria giovanile va affrontato confrontandosi con il concetto di flessibilità tipico di un *Systems thinking*.

L'azione prevede la creazione di strumenti e la definizione di azioni al fine di **facilitare l'accesso o il reinserimento nel mondo del lavoro e la promozione di politiche di imprenditoria giovanile**, con l'obiettivo di studiare le relazioni tra le persone, le attività e le risorse di un territorio, al fine di valorizzare la cultura e l'identità locali e produrre sviluppo e benessere collettivo.

L'azione si articola in due linee di indirizzo:

- A) Supporto allo sviluppo di politiche di innovazione sociale
- B) Supporto all'accesso e/o inserimento nel mondo del lavoro

### A) Supporto allo sviluppo di politiche di innovazione sociale

Il concetto di "social innovation" fa riferimento alla necessità di fornire *"nuove risposte a domande sociali emergenti e pressanti con l'obiettivo ultimo di migliorare il benessere della società"*. Il termine "innovazione" in particolare sottintende la capacità di creare e implementare nuove idee che siano in grado di produrre valore. Il termine "sociale" allude invece al tipo di valore che l'innovazione è in grado di portare, valore che concerne meno il profitto in senso stretto e più la qualità di vita, la solidarietà ed il benessere. A ciò si aggiunge il fatto che tali innovazioni sono altresì in grado di migliorare le stesse capacità di agire della società.

L'innovazione sociale aggiunge, quindi, una dimensione nuova alla creazione di valore economico che fa riferimento sia al risultato espresso in termini di ritorno sociale, sia di processo, con riferimento alle modalità di generazione di valore attraverso nuove forme di organizzazione e interazione. Infatti, in letteratura, si riconosce come le innovazioni sociali risultino tali sia nei fini che nei mezzi: la componente partecipativa e di interazione sociale è infatti molto forte e la contraddistingue dall'innovazione tecnologica in senso stretto.

Le caratteristiche salienti di un business basato sull'innovazione sociale si identificano in:

- identificazione di gap di mercato o di servizi pubblici in aree ad alto valore sociale;
- capacità di risposta a problemi/bisogni nuovi o non soluti nel breve-medio periodo;

- dimensione partecipativa, connessa alla collaborazione multi-attore, al coinvolgimento dell'utente finale (user-cliente) e al rapporto con la comunità di riferimento e il territorio;
- attivazione di nuove risorse (umane, organizzative, tecnologiche, finanziarie) in precedenza non o poco valorizzate e quindi la necessità di nuovi modelli di business, spesso volte abilitati dall'uso delle tecnologie ICT;
- bisogno di strumenti di sostegno e di finanziamento non convenzionali, fra cui a titolo esemplificativo, forme di crowdfunding.

Il "social business" innovativo costituisce quindi una modalità per individuare nuovi segmenti di domanda generata a partire da tematiche di natura sociale, ai quali si rivolgono imprese (anche derivanti da fenomeni di imprenditorialità del settore not for profit) caratterizzate da finalità sociali. Il loro ingresso in scena va visto come un ampliamento della sfera di intervento del mercato dovuto sia all'arretramento dell'intervento pubblico per restrizioni di bilancio e/o per scelta ideologica sia come conseguenza della creazione di nuove categorie di beni e servizi in risposta alla nascita di nuovi bisogni sociali. In entrambi questi casi la dimensione innovativa sta ad indicare la capacità del mercato di rigenerarsi ampliandosi a nuove aree, alcune delle quali in precedenza presidiate dal settore pubblico, ovvero creando nuove soluzioni e nuovi strumenti di intervento. Qui la priorità è la creazione di social value attraverso forme e strumenti derivati dal dominio delle imprese a scopo di lucro.

Questa linea di intervento si propone di sostenere giovani imprenditori/lavoratori autonomi, il controllo dei costi, ma soprattutto un motore fondamentale di cambiamento sociale verso una maggiore qualità della vita.

L'azione si articola, a tal scopo, in due misure:

- azioni per diffondere tra i giovani la cultura della social innovation come stimolo per esplorare nuovi mercati o cogliere nuove opportunità;
- azioni di supporto tecnico e finanziario allo sviluppo di progetti imprenditoriali.

#### **DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA SOCIAL INNOVATION**

Tale attività mira ad accompagnare il processo di generazione di progetti di innovazione sociale, da un lato, attraverso un supporto alla lettura dei bisogni territoriali e dei cittadini nei macro-ambiti di attività individuati; dall'altro, attraverso modalità innovative di stimolo alla costruzione di idee di business connesse a questi ambiti.

In particolare, si identificano le seguenti attività:

- organizzazione di workshop tematici per l'analisi della domanda territoriale in singoli ambiti di riferimento attraverso metodologie innovative di confronto fra attori pubblici e privati. Tale attività, consentirà di evidenziare i gap di servizi e di mercato nei settori di riferimento, gli attori attivi nel settore e quindi le possibili partnership da avviare, le potenzialità di innovazione, ecc. A tal proposito si evidenzia la sinergia con l'azione I2 ("Profilazione della domanda di servizi"), attraverso cui si potranno sperimentare anche modalità alternative di rilevamento della domanda territoriale;
- organizzazione di momenti di animazione tramite modalità innovative - preventivi o contestuali ai servizi di incubazione – finalizzati a stimolare la generazione di idee negli ambiti settoriali analizzati, l'esplorazione della fattibilità di nuovi modelli di business, la creazione di partnership intersettoriali. A tal proposito si evidenzia il potenziale collegamento con l'azione L8 ("Produzione culturale e creatività") del Tavolo Life&Health, in quanto modalità innovative provenienti dal mondo della creatività potrebbero essere sperimentate per stimolare la generazione di idee;
- attivazione di una piattaforma web che diventi punto di riferimento di chi è interessato a sviluppare progetti di innovazione sociale.

#### **SUPPORTO TECNICO E FINANZIARIO**

Si evidenzia l'importanza di azioni di sistema rivolte a fornire un supporto tecnico e finanziario allo sviluppo di progetti imprenditoriali di social innovation. A tal proposito si sottolinea che la Città di Torino ha attivato il servizio FaciliTo Giovani e Innovazione Sociale proprio per sostenere l'avvio di progetti imprenditoriali di giovani legati ai bisogni sociali emergenti.

## **B) Supporto all'accesso e/o inserimento nel mondo del lavoro**

Nell'ambito di tale linea di intervento, le attività da realizzare riguardano i molti aspetti dell'economia produttiva attuale e futura dall'artigianato, all'agro-food, dall'arte ai servizi per il turismo, dall'auto-produzione alle start-up per nuovi modelli di aziende fino ai servizi (tecnologici o fisici) per l'imprenditoria. Le attività previste sono di tipo informativo e di tipo formativo. A tal proposito, si segnala inoltre l'importanza del ruolo che a Torino possono ricoprire soggetti quali le associazioni culturali, benefiche, sportive nel perseguire gli obiettivi proposti dall'azione.

La sostenibilità ambientale e l'innovazione (sociale e tecnologica) potrebbero definirsi i principi alla base dell'azione per il supporto all'occupazione.

La sostenibilità viene, così, interpretata come strumento per definire una nuova economia risultante da nuovi produzioni locali, dal rapporto tra artigianato e design, inediti modelli di retail e di servizi per i consumatori. Si possono inoltre considerare le nuove economie a partire dalla pratica del riuso (design-oriented), che eventualmente poggia sul tessuto economico quale quello delle cooperative sociali/associazioni generando opportunità di nuove figure/collocazioni professionali. La sostenibilità ambientale come un ambito in grado di raggruppare e/o coinvolgere differenti discipline per soddisfare le singole attitudini.

L'innovazione viene, invece, intesa come la capacità di gestire con sensibilità progettuale, gestionale e imprenditoriale i saperi, le culture e le tecniche per relazionarsi con l'evoluzione tecnica e produttiva; la capacità di prevedere i cambiamenti e le evoluzioni nei vari ambiti e di interpretare le innovazioni tecniche per applicarle in ambito produttivo, e di prevederne le possibili ricadute sociali, economiche, culturali e ambientali.

L'approccio *Systems thinking* al tema del supporto occupazionale presume inoltre l'attenzione al tessuto imprenditoriale del Piemonte costituito principalmente da piccole medie imprese.

**Attività di formazione rispetto ai molti temi della sostenibilità** (sociale e ambientale) e dell'innovazione (sociale e tecnica) diventano elemento strategico per la crescita delle qualità professionali e per l'indirizzo verso opportunità strategiche e di successo. Le attività informative si attuano per rendere visibili le politiche imprenditoriali o i casi studio di successo.

Le attività prevedono:

- formazione di figure in grado di gestire i differenti aspetti della sostenibilità ambientale e dell'innovazione, dalle questioni energetiche, ai materiali, ai comportamenti.
- iniziative di trasferimento di know-how nell'ambito della peer production e dell'autoproduzione con l'obiettivo di applicare in modo innovativo la modalità, i processi e gli strumenti, ormai consolidati nel mondo dei makers, in ambiti come quelli della elaborazione, produzione ed erogazione di servizi alle persone e all'azienda (per esempio l'homeschooling per differenti fasce di età).

Si prevede una formazione sperimentale con ricerca di valutazione degli effetti sui temi della consapevolezza di sé come strumento chiave, da svolgersi da solo o in modo integrato ad altri strumenti professionali. Tale sperimentazione in virtù dei successi ottenuti in vari ambiti da corsi di consapevolezza che includono anche pratiche di meditazione per affrontare il tema del lavoro e del non lavoro insieme a coloro che si trovano in condizioni inattese e indesiderate e possono sentirsi impreparati ad affrontarle. In linea generale questo vale per i lavoratori dipendenti ed autonomi della fascia over 50 ma è estendibile alla fascia più giovane coinvolta in ripetute esperienze di contratti a termine. Le modalità che è possibile attuare devono concretizzare un legame forte tra aziende, enti pubblici e privati con giovani professionisti o figure da ricollocare. Le pratiche possono articolarsi secondo regole tipiche del workshop quale strumento dinamico e interattivo in grado di simulare esperienze professionali e professionalizzanti.

Va evidenziato che la formazione on-line offre ulteriori opportunità e modalità di interazione, attraverso le tecnologie per l'e-learning e la multimedialità, coinvolgendo l'editoria digitale di cui sul territorio possiede know-how e una forte competenza.

Infine, nell'ottica di **attività informative**, si segnala che i matchmaking event costituiscono un'opportunità per le imprese e/o i lavoratori di entrare in contatto con professionisti e professionalità vicine ai propri interessi Incontri one-to-one che permettono lo scambio di informazioni su progetti e competenze.

### 7.8.1 Tecnologie coinvolte

Per quanto concerne il supporto allo sviluppo di politiche di social innovation:

- tecnologie Web 2.0
- tecnologie di interazione uomo-macchina, tecnologie mobile;
- social media;
- tecnologie di webmarketing (SEO – Search Engine Optimization, SEM – Search Engine Marketing e SMM – Social Media Marketing);
- video chat per l'interazione da remoto con servizi come FaciliTo Giovani.

Per quanto concerne il supporto all'accesso e/o inserimento nel mondo del lavoro:

- Networking, reti, piattaforme di condivisione in ottica open-source;
- Formazione reale e on-line attraverso le tecnologie per l'e-Learning e la multimedialità.

### 7.8.2 Impatto sulle metriche di riferimento

L'impatto di azioni volte a supportare lo sviluppo di politiche di social innovation sarà misurabile in termini di progetti sviluppati, numero di giovani coinvolti e di potenziali innovatori sociali interessati.

Al fine di valutare l'impatto dei progetti di social innovation sarà necessario fare riferimento a indicatori che registrino l'impatto sociale, la capacità di innovare e "scalare", la "replicabilità" e la ricaduta occupazionale.

### 7.8.3 Sfruttamento asset esistenti

Per quanto concerne il supporto allo sviluppo di politiche di social innovation:

- FaciliTo Giovani e Innovazione Sociale: servizio della Città di Torino pensato per sostenere l'avvio di progetti imprenditoriali di giovani legati ai bisogni sociali emergenti. Il servizio, che sarà avviato a partire da settembre 2013, offre supporto informativo, tecnico e finanziario per trasformare idee innovative in campi diversi – dall'educazione al lavoro, dalla mobilità alla qualità della vita, dalla salute all'inclusione sociale – in servizi, prodotti, soluzioni capaci di creare al tempo stesso valore economico e sociale per il territorio e la comunità. Il servizio si rivolge a giovani di 18-35 anni, aspiranti imprenditori, lavoratori autonomi, imprenditori individuali; possono accedere anche imprese già attive, composte prevalentemente da giovani, interessate ad aprire o potenziare una sede operativa a Torino. Il sostegno offerto può riguardare lo sviluppo del prodotto e dell'impresa, sia attraverso l'accesso a palestre d'incubazione sia attraverso apporti per gli investimenti, a fondo perduto e come prestito agevolato.
- Portale web di Torino Social Innovation ([www.torinosocialinnovation.it](http://www.torinosocialinnovation.it)), costruito come sito blog dinamico.

Per quanto concerne il supporto all'accesso e/o inserimento nel mondo del lavoro:

- Servizio Informagiovani
- FabLab Torino
- I3P, Incubatore di Imprese Innovative del Politecnico di Torino
- Osservatorio Start-Up, Camera di Commercio Torino
- Polito Design Workshop settimana giunta alla 13ª edizione
- Premio FABER
- Cooperative sociali Carcere di Torino

Dal punto di vista degli asset informativi si segnala il servizio di statistiche sul lavoro della Regione Piemonte "I numeri del lavoro" e la sperimentazione avviata nel 2013 da parte di CSI Piemonte di incrocio di informazioni sul lavoro tra dati amministrativi e dati dai social network<sup>101</sup>.

#### 7.8.4 Collegamento con i piani settoriali

Azione in linea con il programma Torino Social Innovation, che si propone di supportare i giovani nello sviluppo di progetti imprenditoriali in grado di produrre innovazione sociale; e con il Piano Strategico Pluriennale 2010-2014 della Camera di Commercio di Torino per quel che riguarda le iniziative di rafforzamento e promozione dell'imprenditorialità.

L'azione è coerente con gli orientamenti comunitari (Horizon 2020, Fondi Strutturali 2014-20) e nazionali (Bando MIUR Social Innovation) che si stanno delineando sul tema del sostegno all'innovazione sociale.

#### 7.8.5 Collegamenti con altri interventi/progetti effettuati/in corso

- **MyGeneration@Work:** il progetto (2012-2015), finanziato con fondi europei, rientra in un programma (Programma Urbact) di cooperazione e scambio di buone pratiche finalizzato a promuovere l'occupazione giovanile, con speciale focus sullo sviluppo delle abilità imprenditoriali connesse all'area della social innovation. *MyGeneration@Work – Torino* punta sulla messa in atto una piattaforma di cooperazione per supportare lo sviluppo del progetto di innovazione sociale dei giovani.
- **Mirando el Mundo:**

#### 7.8.6 Potenziali aree di dimostrazione nella città

Per quanto concerne il supporto allo sviluppo di politiche di social innovation:

Gli ambiti dimostrativi potranno riguardare diverse sfere del sociale e interessare diversi attori pubblici, privati, profit no profit.

Per quanto concerne il supporto all'accesso e/o inserimento nel mondo del lavoro:

Le azioni possono essere sperimentate con i neo laureati degli atenei del territorio o in collaborazione con i settori che si occupano delle problematiche occupazionali sul territorio. Sperimentazioni di utilizzo nei luoghi pubblici e di condivisione presenti in città, centri di aggregazione giovanile, laboratori e istituzioni di quartiere.

#### 7.8.7 Soggetti da coinvolgere e relativi ruoli

Per quanto concerne il supporto allo sviluppo di politiche di social innovation:

Il paradigma dell'innovazione sociale coinvolge necessariamente un sistema di attori ampio e differenziato, che operano a supporto della ricerca, dell'imprenditorialità, delle politiche giovanili e delle politiche sociali. Facendo riferimento all'ecosistema costruito intorno a Torino Social Innovation si possono annoverare:

- Comune di Torino
- Fondazione Torino Smart City
- Provincia di Torino
- Camera di commercio di Torino
- Fondazioni bancarie
- Cooperative e associazioni terzo settore
- Incubatori di impresa
- Enti di ricerca

Per quanto concerne il supporto all'accesso e/o inserimento nel mondo del lavoro:

<sup>101</sup> <http://www.csipiemonte.it/cms/magazine/news/1261-a-iolavoro-dai-social-media-nuovi-dati-per-conoscere-il-mercato-.html>

[http://www.ict4executive.it/executive/interviste/la-regione-piemonte-studia-le-dinamiche-del-lavoro-analizzando-i-dati-del-web\\_43672151664.htm](http://www.ict4executive.it/executive/interviste/la-regione-piemonte-studia-le-dinamiche-del-lavoro-analizzando-i-dati-del-web_43672151664.htm)

Scuole, associazioni di categoria, assessorati, case editrici del territorio per la formazione digitale.

### **7.8.8 Ipotesi di sviluppo temporale**

Per quanto concerne il supporto allo sviluppo di politiche di social innovation:

In virtù delle sopra descritte sinergie, l'ipotesi di sviluppo temporale di questa linea di intervento è collegata a quella del programma Torino Social Innovation, che ha preso avvio nel aprile di quest'anno con deliberazione del 5 aprile n.mecc. 2013 01491/068 e avrà il seguente sviluppo temporale:

- Azioni informative: data inizio Aprile 2013
- Azioni formative: data inizio Settembre 2013
- Azione FaciliTO giovani: data inizio Ottobre 2013

Il programma si concluderà indicativamente nel mese di dicembre del 2015.

Per quanto concerne il supporto all'accesso e/o inserimento nel mondo del lavoro:

1- 2 anni, con avvio a partire da subito

### **7.8.9 Investimenti e modelli di business**

Per quanto concerne il supporto allo sviluppo di politiche di social innovation:

Il business model si fonda su due fattori chiave:

- disponibilità di risorse finanziarie da poter allocare come grants per sostenere la creazione/sviluppo di progetti imprenditoriali di innovazione sociale;
- investimenti di una rete di partner per la fornitura di servizi.

Le prime risorse sono riconducibili al programma Torino Social Innovation, sono esauribili e dovrebbero consentire al programma di sostenere la sua fase di "start up". Le altre costituiscono la base per garantire la sostenibilità nel lungo periodo.

Per quanto concerne il supporto all'accesso e/o inserimento nel mondo del lavoro:

Le azioni proposte prevedono modelli di business risultato di un mix pubblico - privato. Per le azioni di formazione è indispensabile l'impegno e il contributo pubblico mentre per le azioni legate all'imprenditoria si prevede l'impegno del privato e delle fondazioni insieme ad un impegno pubblico per la partecipazione e bandi europei legati all'innovazione.



## 7.9 I9: Supporto a forme di flessibilità e conciliazione dei tempi di vita

L'Italia oggi, in linea con le più avanzate sperimentazioni europee (BES, 2013), si pone l'obiettivo di monitorare e valutare lo stato di benessere dei cittadini in relazione a un set più vasto e complesso di indicatori, non solo economici, ma anche culturali, sociali e percettivi.

A livello locale, il decreto legge "Crescita 2.0" (convertito in legge n. 221/2012) prevede, per le Smart Cities, la costruzione di set di indicatori economici, sociali e ambientali per la valutazione dell'impatto delle politiche sul benessere dei cittadini.

In questa direzione, nel settore delle politiche per l'inclusione è necessario misurare non solo i livelli di occupazione, mobilità e carriera dei cittadini, in particolare le fasce più deboli, ma anche il sistema di costi (sociali, psicologici) a cui i soggetti sono sottoposti nel loro percorso lavorativo e l'insieme di ostacoli e abilitatori sociali, culturali e relazionali a loro disposizione per promuovere il loro percorso.

Le donne, in Italia, risultano in questo ambito ancora fortemente svantaggiate: i dati ISTAT del 2013 mostrano, quantitativamente, il grado di difficoltà che hanno oggi le donne nell'affrontare il loro ruolo sociale, spesso schiacciate tra la volontà/necessità di lavorare e contribuire al reddito familiare e, dall'altra parte, la necessità di sostenere, per la grande maggioranza, il peso del welfare non solo nei confronti dei figli, ma anche, sempre più spesso, dell'accudimento dei genitori e parenti anziani (Naldini e Saraceno, 2011<sup>102</sup>).

In questo contesto, l'occupazione femminile mostra una situazione molto critica che vede il tasso di occupazione delle donne italiane sotto il 50%, cioè 12 punti percentuali sotto la media UE27 (48% nel Meridione, ben 21 punti meno della media UE).

La qualità dell'occupazione di un Paese si misura anche sulla possibilità che le donne, e in particolare quelle con figli piccoli, riescano a conciliare il lavoro retribuito con le attività di cura familiare. Guardando al rapporto tra il tasso di occupazione delle donne (da 25 a 49 anni) con figli in età prescolare e quello delle donne senza figli, pari a circa il 70%, si nota che poco è cambiato dal 2004 al 2011: le donne con figli piccoli hanno una probabilità di lavorare inferiore del 30% rispetto alle donne senza figli.

Critico è non solo il livello quantitativo del lavoro per le donne, ma anche quello qualitativo: una diseguale ripartizione del lavoro familiare e la mancanza di adeguati servizi possono provocare un sovraccarico di impegni lavorativi per la donna occupata, privandola della possibilità di avere del tempo libero per la cura personale e per le attività espressive e relazionali.

Nel 2008 (e non si notano significative differenze rispetto al 2002) quasi il 64% delle donne italiane occupate è impegnato per più di 60 ore settimanali in attività lavorative, retribuite o no, percentuale che sale al 68% quando vi sono dei figli cui badare e scende al 57% quando non vi sono figli. Per gli uomini le analoghe percentuali sono inferiori di oltre 10 punti percentuali.

Infine, le donne sono meno soddisfatte degli uomini per quanto riguarda il tempo libero (14,5% contro il 16,7%), con differenze che si accentuano nella classe 25-34 anni e dai 60 anni in poi.

Per rispondere a queste criticità, la seguente linea di intervento si pone l'obiettivo di lavorare sulla conciliazione dei tempi urbani e sulla costruzione di una serie di servizi che, in maniera particolare per le donne, ma in generale per tutti i cittadini con diverse esigenze familiari, permettano di gestire il proprio percorso professionale in armonia e nel rispetto del complesso sistema di esigenze, materiali e immateriali, che caratterizzano la vita e il benessere quotidiano.

A tal proposito si individuano due direttrici principali:

---

<sup>102</sup> M. Naldini, C. Saraceni, Conciliare famiglia e lavoro. Nuovi patti tra i sessi e le generazioni, il Mulino, Bologna, 2011

A) conciliazione dei tempi di vita attraverso lo sviluppo di soluzioni (City Calendar) che permettano la visualizzazione pubblica, interattiva e partecipativa dell'offerta e disponibilità di servizi al cittadino (azione I9.A);

B) supporto alle iniziative di telelavoro (azione I9.B).

### A) City Calendar

Gli obiettivi della presente azione sono:

- Permettere ai cittadini di **migliorare la gestione del proprio tempo**, conciliando meglio i tempi individuali con quelli della città (servizi, uffici, negozi)
- Permettere ai cittadini di **accedere in maniera più personalizzata e mirata ai servizi**, amministrativi ma anche commerciali e ricreativi, della città
- Fornire **strumenti specifici mirati alle donne lavoratrici** per la conciliazione dei tempi di vita (lavoro, famiglia, accudimento), supportandole nel mantenimento e nella soddisfazione dei propri obiettivi professionali attraverso un concreto servizio di sostegno
- Fornire agli amministratori e ai fornitori di servizi una **mappa dinamica delle esigenze della propria utenza**, in termini di orario e durata dei servizi ma anche di tipologie di utenti
- Fornire agli amministratori e ai fornitori di servizi **strumenti dinamici e flessibili per la ripianificazione e progettazione iterativa dei servizi** in funzione delle esigenze temporali dei cittadini
- Ottenere una **"mappa dei tempi di vita" della città**, individuando zone di congestione ed eventuali modelli di riallocazione temporale e/o spaziale dei servizi e contribuendo alla migliore comprensione degli stili di vita, delle esigenze e routine quotidiane dei cittadini

L'azione si articola nelle seguenti linee di sviluppo:

- sviluppo di un City Calendar: visualizzazione e ricerca interattiva degli orari urbani;
- City Calendar interattivo: personalizzazione time-based dei servizi al cittadino;
- w(omen) City Calendar: +tempo alle donne= + spazio alle opportunità;
- creazione di una banca del tempo digitale.

#### SVILUPPO DI UN CITY CALENDAR

Prendendo spunto dai modelli estremamente semplici e funzionali di applicazioni come Google Calendar, I Call, Doodle, ecc., tutti strumenti finalizzati alla gestione, coordinamento e ottimizzazione dei tempi e dei flussi di azione tra diversi attori, il City Calendar potrebbe:

Organizzare e restituire una visualizzazione pubblica e interattiva degli orari della città: dai servizi pubblici alla sanità, dalle scuole alle biblioteche ai servizi al cittadino. Un calendario urbano visualizzabile in maniera multiplatforma (web, mobile, urban screen, ...) dovrebbe permettere a ciascun cittadino di ottenere informazioni chiare e aggiornate sugli orari di ciascun servizio. Il sistema è pensato per offrire una panoramica non solo dei servizi pubblici, ma anche privati, che la città offre (orari di palestre, parrucchieri, negozi, lavanderie, ecc.)

La visualizzazione potrebbe rispondere a criteri differenti di ricerca e layer diversi di *info visualization* in base ai diversi scenari d'uso:

- organizzazione per tipo di servizio (funzione che permette di trovare tutti gli orari di un certo servizio, ad es. tutti gli orari delle biblioteche comunali, dei centri vaccinazione o delle anagrafi).
- organizzazione per orario (funzione che permette di trovare tutte le attività disponibili in un certo orario (ad es. tutti i servizi disponibili in orario serale).
- organizzazione per area territoriale (funzione che permette di visualizzare tutti gli orari dei servizi in un certo quartiere).

#### CITY CALENDAR INTERATTIVO

Uno sviluppo particolarmente interessante e auspicato del City Calendar è la versione interattiva, che permette una reale "personalizzazione temporale" dei servizi al cittadino. Attraverso l'interattiva City Calendar, infatti, il cittadino potrebbe non solo consultare e visualizzare gli orari più consoni al proprio contesto quotidiano, ma anche

prenotare un certo servizio, inserendo la prenotazione nel Calendar e "bloccando" un certo slot temporale. La prenotazione permetterà una razionalizzazione sia dei tempi di attesa dei cittadini (meno code, possibilità di prenotare negli orari più idonei in base alle proprie esigenze), ma anche la migliore gestione dei flussi di utenza da parte degli amministratori dei servizi (possibilità di programmare e gestire il personale in maniera più efficiente in base ai flussi prenotati nei diversi slot temporali).

### **W(OMEN) CITY CALENDAR**

Per agevolare soprattutto le donne nella conciliazione del doppio ruolo lavorativo e familiare, si intende offrire la possibilità di acquistare, attraverso il digital calendar, servizi di supporto per le ore critiche del proprio calendario settimanale (come il baby sitting per la copertura di un pomeriggio coi bambini, l'assistenza domiciliare per portare la spesa a casa dell'anziana mamma, l'intervento di pulizia domestica, le ripetizioni impartite ai figli dal giovane studente, l'assistenza notturna ospedaliera), utilizzando 2 diverse modalità:

- la convenzione con servizi pubblici e privati (come le società cooperative che erogano servizi di assistenza per bambini o anziani)
- il ricorso al lavoro accessorio (disciplinato dagli artt. 70 e ss. del d.lgs. n. 276/2003), che prevede (per lo svolgimento di attività lavorative di carattere puramente occasionale ed entro tetti economici annuali, pari a 5000 € per ciascun anno solare, per un massimo di 2000 € nei confronti di ciascun committente) l'acquisto preventivo di voucher orari del valore di 10 euro - presso i rivenditori autorizzati - da parte chi necessita della prestazione altrui, la consegna degli stessi al lavoratore e la riscossione del buono presso il concessionario del servizio.

Oltre che a consentire di rintracciare con facilità persone disponibili a fornire un aiuto nella gestione della vita familiare, il servizio reso secondo una delle modalità indicate risulterebbe idoneo a far emergere prestazioni lavorative spesso svolte in maniera irregolare.

A tal proposito si riportano di seguito alcuni dati che permettono di dimensionare le esigenze e il potenziale bacino di utenza:

- in relazione ai servizi dedicati all'**assistenza domiciliare agli anziani**, si annoverano 12 fornitori accreditati, 4 APL (Agenzie Piemonte Lavoro), 10 centri di servizio sociale, 1 Servizio Aiuto Anziani (call center). Per quanto concerne, invece, gli assistenti familiari, mettendo insieme i soggetti afferenti alle APL e quelli impegnate per gli assegni di cura, il totale è di circa 4130 lavoratori coinvolti nel 2012.
- in relazione ai **servizi educativi**, si evidenzia che, con riferimento a Gennaio 2013, i bambini iscritti presso le Scuole d'Infanzia comunali sono 8.699, quelli che frequentano le Scuole Materne Statali sono 5.606. Nelle Scuole d'Infanzia Comunali di Torino non esiste il tempo parziale. Ai Nidi d'Infanzia comunali di Torino sono iscritti 4129 bambini, di cui per il tempo lungo 3.334 e per il tempo breve 795. Per quanto riguarda i Servizi Educativi Territoriali dal 2013 sono gestiti da ITER (Istituzione Torinese per una Educazione Responsabile). Le previsioni sono di 1000 utenti da 1 a 14 anni su 7 sedi.

Le donne potrebbero inoltre essere, oltre che le principali fruitrici del servizio, anche le principali fornitrici degli stessi, con una ricaduta positiva (marginale, certo, ma non necessariamente irrisoria) sull'occupazione e sui redditi femminili. In particolare il lavoro accessorio potrebbe essere utile per consentire a coloro che sono disponibili allo svolgimento di prestazioni lavorative occasionali di offrire senza alcun tipo di mediazione la propria attività lavorativa su di una piattaforma interattiva, facilitando così la creazione di una piccola rete di persone di fiducia a cui le donne potrebbero rivolgersi per ottenere un aiuto concreto al proprio menage quotidiano.

Oltre che come modello a pagamento, il servizio può essere anche implementato nella forma di banca del tempo, gratuita, tra utenti del Calendar: possono infatti essere costituite associazioni, promosse e sostenute dagli enti locali, al fine di «favorire lo scambio di servizi di vicinato, per facilitare l'utilizzo dei servizi della città e il rapporto con le pubbliche amministrazioni, per favorire l'estensione della solidarietà nelle comunità locali e per incentivare le iniziative di singoli e gruppi di cittadini, associazioni, organizzazioni ed enti che intendano scambiare parte del proprio tempo per impieghi di reciproca solidarietà e interesse» (art. 27, l. n. 53/2000).

Inoltre, attraverso la raccolta delle esigenze e la gestione centralizzata da parte dello *urban calendar*, sarà possibile ottenere diverse altre possibili esternalità positive:

- gestione più sicura e controllata di alcuni lavori legati al servizio alla persona che oggi sono molto spesso relegati nell'area irregolare del sommerso;
- infrastruttura tecnologica per l'emersione e la "messa a sistema" di azioni di volontariato e solidarietà cittadina.
- possibile sinergia con servizi business, privati e commerciali (ad esempio cooperative di servizi) che potrebbero vendere i propri servizi attraverso la piattaforma.

#### **CREAZIONE DI UNA BANCA DEL TEMPO DIGITALE**

La piattaforma permette ai cittadini di gestire in maniera collaborativa e partecipativa il proprio tempo, pubblicando nel calendar pubblico delle possibilità temporali di collaborazione su specifiche attività e favorendo lo scambio di prestazioni, competenze e collaborazioni tra cittadini: valorizzando e innovando attraverso l'uso del web le attuali iniziative di banche del tempo, già presenti a livello cittadino e regionale, il Calendar urbano permette ai cittadini di sviluppare in senso partecipativo le proprie competenze e il proprio capitale civico e sociale.

#### **B) Supporto al telelavoro**

Tale azione prevede attività di analisi e sviluppo di forme avanzate di telelavoro sia all'interno dell'Amministrazione della Città di Torino, sia anche su scala urbana, coinvolgendo altre Pubbliche Amministrazioni ed aziende pubbliche e private.

L'obiettivo è quello di migliorare la qualità della vita dei dipendenti pubblici e in generale dei city user, favorendo la conciliazione fra tempi di vita e di lavoro e contribuendo a ridurre gli impatti ambientali derivanti dagli spostamenti casa-lavoro. Per la Città di Torino, in particolare, si tratta anche di sperimentare nuove forme di lavoro e modelli organizzativi, in grado di incidere positivamente sull'efficienza e sulla qualità del lavoro stesso.

L'azione prevede a tal scopo le seguenti attività:

- **censimento delle attività di telelavoro** già presenti sul territorio, sia in ambito pubblico che privato e bilancio degli impatti ecologici, economici, sociali – al fine di identificare punti di forza e di debolezza riguardo alle varie dimensioni (normative - organizzative – sociali – ambientali – economiche) e di definire modelli/forme avanzate di telelavoro da sperimentare all'interno dell'Amministrazione;
- **ampliamento del progetto Telelavoro** ad un numero crescente di dipendenti della Città di Torino e con nuove modalità/forme;
- **incentivazione delle modalità di telelavoro** in aziende private o a capitale pubblico tramite attivazione di tavoli, formazione, operazioni di comunicazione congiunte, ecc.

#### **7.9.1 Tecnologie coinvolte**

Per l'azione I9.A le tecnologie coinvolte sono riconducibili a una piattaforma open source, secondo standard aperti con:

- Cloud computing per la gestione di un wiki-calendar: creazione di un'interfaccia web based e APP mobile che permetta agli utenti (amministratori e cittadini) di costruire la propria pagina calendar e integrarla con i calendar degli altri soggetti di proprio interesse in città (cittadino-cittadino; cittadino-ente pubblico; cittadino-ente privato).
- API di Integrazione del wiki calendar con i principali social network individuali (integrazione del calendar urbano nel proprio profilo Facebook, ricezione di alert e messaggi specifici, social media monitoring) .
- Sistema feed rss che permette all'utente di diventare follower e importare, nel proprio ambiente web, eventi inseriti nei calendar da istituzioni (es. teatri, biblioteche) o privati (locali, concerti ecc).
- Sistemi di georeferenziazione per la creazione di mappe temporali dei servizi, in base alla zona e agli spostamenti degli utenti.

Possibili integrazioni con sistemi esistenti sono:

- integrazione con sistemi di prenotazione on line (sul modello di Ticketone);
- integrazione con i sistemi gestionali utilizzati dalle amministrazioni;
- integrazione con sistemi per il pagamento online e il micro-pagamento.

Per l'azione I9.B le tecnologie coinvolte sono Internet e tecnologie VOIP.

### 7.9.2 Impatto sulle metriche di riferimento

Per l'azione I9.A, il progetto si propone di incidere in maniera significativa su alcuni macro-obiettivi e indicatori di riferimento sia a livello nazionale che locale.

In particolare, rispetto alla sezione del BES "Lavoro e conciliazione dei tempi di vita", questa linea di azione lavorerà sui seguenti obiettivi e indicatori:

- rapporto tra tasso di occupazione delle donne di 25-49 anni con figli in età pre-scolare e delle donne senza figli. L'obiettivo è ridurre il gap, favorendo l'occupazione delle donne con figli;
- quota di popolazione di 15-64 anni che svolge più di 60 ore settimanali di lavoro retribuiti e/o familiare. Obiettivo è permettere alle donne di ottimizzare e/o gestire con minore stress il proprio carico di lavoro;
- soddisfazione per il lavoro svolto. Obiettivo è aumentare la soddisfazione per il lavoro svolto, rendendolo più compatibile con le altre esigenze della vita quotidiana.

Il miglioramento di queste condizioni, contribuirà a migliorare in maniera olistica il più ampio insieme di indicatori definiti dal BES come "benessere soggettivo", mirati a misurare, sebbene in maniera ancora sperimentale, la "felicità" dei cittadini in base a condizioni non solo materiali, ma anche simboliche, culturali e affettive.

In questo quadro, la migliore gestione dei tempi potrà incidere su obiettivi quali:

#### BES "Benessere soggettivo"

- soddisfazione per la propria vita;
- soddisfazione per il proprio tempo libero;
- giudizio sulle prospettive future.

Infine, l'azione contribuirà a migliorare l'accesso e la qualità dei servizi cittadini, agendo su metriche quali:

#### BES "Qualità dei servizi"

- indice di accessibilità ai servizi;
- tempo dedicato alla mobilità.

Per quanto concerne l'azione I9.B si osserva che il telelavoro concorre a produrre effetti positivi per:

- l'Amministrazione, in termini di:
  - ottimizzazione delle risorse ed incremento della produttività (aumento delle ore lavorate, riduzione del tasso di assenteismo per esigenze familiari e per malattia, concentrazione degli spazi e abbassamento delle spese di gestione immobili);
  - riduzione delle spese (per straordinario, buoni pasto, contributi per abbonamenti a trasporti pubblici);
  - favorire cambiamenti organizzativi attraverso la revisione e la reingegnerizzazione dei processi amministrativi e la distribuzione ed attribuzione dei carichi di lavoro;
  - miglioramento della qualità delle prestazioni lavorative e dei servizi erogati (la distribuzione dell'orario nell'arco della giornata in base alle esigenze dei singoli aumenta la concentrazione e quindi il rendimento, a parità di ore lavorate, e il conferimento di una maggiore autonomia sviluppa un maggiore impegno e una maggiore capacità di svolgere attività istituzionali al servizio dell'utenza/cittadinanza);
  - sviluppo del lavoro per obiettivi e risultati (maggiore condivisione degli obiettivi organizzativi; aumento della responsabilizzazione individuale, maggiore consapevolezza del ruolo e dei processi

- presidiati; sviluppo di capacità trasversali quali il problem solving; maggiore responsabilizzazione nella pianificazione del proprio lavoro e delle proprie presenze);
- incremento del benessere lavorativo e fidelizzazione del personale;
  - miglior realizzazione delle pari opportunità fra uomini e donne;
  - diffusione di una maggior sensibilità in merito alla necessità di conciliare lavoro e famiglia, intesa sia quale obiettivo da perseguire per una più elevata qualità della vita (in un'ottica di responsabilità sociale), sia come strada per la risoluzione di criticità organizzative collegate alle esigenze private e familiari delle dipendenti.
- i lavoratori, in termini di:
    - conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare/personale e conseguente miglioramento del benessere individuale, familiare e sociale;
    - riduzione dei tempi e dei costi per gli spostamenti casa-ufficio;
    - opportunità di crescita professionale e di sviluppo delle competenze, in quanto al telelavoratore sarà garantito adeguato supporto formativo ed affiancamento iniziale nel problem solving "quotidiano";
    - alimentazione del senso di appartenenza, socializzazione e partecipazione al contesto lavorativo e alla dinamica dei processi di innovazione;
    - crescita di autostima, motivazione e salute (lavoro di qualità come risultato di una maggiore responsabilizzazione e autogestione, diminuzione dell'ansia e dello stress, incremento del tempo libero e possibilità di organizzare la giornata lavorativa in base alle esigenze personali).
  - la comunità e l'ambiente, in termini di:
    - riduzione dei costi di trasporto e miglioramento della qualità dell'aria (riduzione dell'inquinamento atmosferico e di "polveri sottili");
    - miglioramento della viabilità (minore congestione del traffico urbano, riduzione dell'uso delle strade, con conseguente risparmio sui relativi costi di manutenzione);
    - minore investimento in infrastrutture e attrezzature di trasporto pubblico (riduzione dell'affollamento sui mezzi pubblici nelle "ore di punta", soprattutto mattutine);
    - inclusione e benessere sociale (garantendo uno spazio e un tempo per favorire lo sviluppo ed il mantenimento di reti sociali, a partire da quella familiare);
    - maggiore possibilità di sviluppo delle zone rurali e depresse.

### 7.9.3 Sfruttamento asset esistenti

Per l'azione I9.A si possono sfruttare diverse fonti dinamiche di dati:

- Open Data relativi agli orari dei servizi pubblici
- FEED RSS relativi agli eventi della città (es. informazioni provenienti da siti già esistenti come [www.turismotorino.org](http://www.turismotorino.org); <http://www.torinocultura.it/>; ecc)
- dati raccolti e sistematizzati dai diversi servizi attualmente esistenti
- User Generated Data provenienti da pagine Facebook e dagli altri social media.

Il sistema dovrebbe poi permettere, in modo semplice e dinamico, di costruire e aggiornare la propria pagina calendar, permettendo a tutti gli utenti (servizi/cittadini) di pubblicare e condividere i propri orari e prenotazioni.

### 7.9.4 Collegamento con i piani settoriali

L'azione I9.A si situa nel framework della Local digital agenda della città di Torino (Piano e-Gov), in particolare per quanto riguarda gli obiettivi di sostegno all'impiego, efficienza delle amministrazioni e accesso flessibile e digitalizzato ai servizi della città.

In relazione all'azione I9.B, si osserva che i progetti di telelavoro ricadono nelle tematiche di applicazione del "Piano territoriale degli orari e dei tempi della città" promosso dall'Ufficio Tempi e Orari della Città di Torino dal 2001. Tale piano intende stimolare gli enti territoriali, attraverso una "lettura del tempo", ad una riflessione maggiormente partecipata e condivisa sulle scelte che riguardano lo sviluppo di progetti ed iniziative da attuare sul territorio. Il Piano si prefigge l'obiettivo di migliorare l'accesso ai servizi, semplificare i rapporti tra cittadini e

Pubbliche amministrazioni, rendere più sostenibili i sistemi di mobilità, conciliare meglio tempi di vita e di lavoro a favore delle pari opportunità.

### 7.9.5 Collegamenti con altri interventi/progetti effettuati/in corso

Con riferimento all'azione I9.A si osserva che la Città di Torino ha già sviluppato, nel corso degli ultimi anni, diverse iniziative dedicate all'ottimizzazione e conciliazione dei tempi urbani. Un apposito Assessorato ai Tempi è dedicato allo sviluppo di questo importante aspetto della vivibilità urbana. Il sito "Torino In Tempo. Orari e Servizi a misura del cittadino"<sup>103</sup>, è espressamente dedicato al potenziamento di questi asset.

Le iniziative/progetti collegate all'azione sono:

- Genderwise
- Banche Del Tempo
- Orari In Rete

All'interno del progetto TORINORARI, inoltre, sono state sviluppate diverse linee di servizio:

- **Orari in Rete**, è una banca dati che focalizza gli orari dei servizi seguendo chiavi di ricerca che fotografano i bisogni e il punto di vista del cittadino.
- **Torino alla buon'ora**, sempre nell'ottica dell'evoluzione dei tempi, è una guida agli orari inconsueti e originali dei servizi cittadini.
- **Torino dopo mezzanotte**, la crono-mappa degli orari notturni di una città che è "sveglia" 24 ore su 24, fornisce un'informazione a tutto campo sugli orari utili al cittadino.

Sul fronte della conciliazione dei tempi di vita, si segnalano anche diverse, importanti iniziative portate avanti da Confcooperative:

- Il progetto EQUAL "DA DONNA A DONNA", che ha realizzato la mappatura puntuale dei bisogni delle donne lavoratrici, coinvolgendo un ampio partenariato (32 soggetti tra enti pubblici, aziende private, associazioni di categoria, sindacati e terzo settore) ed evidenziando il bisogno, da parte delle donne, soprattutto di gestire e tamponare l'emergenza, attraverso l'accesso a una lista affidabile di possibili servizi e persone di supporto.
- Il progetto BABYSI, gestito dalla cooperativa TERZO TEMPO, che ha creato un elenco di "tate volanti" selezionate, formate e fidate.
- Il servizio TUTTO EXPRESS, gestito dalla cooperativa LA BOTTEGA, che ha previsto l'ingaggio di un team di fattorine selezionate e formate per gestire le diverse incombenze quotidiane.
- Il consorzio Abele Lavoro che ha insediato sul territorio cittadino il multiservizio: sportello d'informazione per i cittadini e per le imprese circa i servizi Babysi e TuttoExpress e le opportunità offerte dalla legge 53/00.

In relazione all'azione I9.B, si evidenzia il collegamento con il progetto "Telelavoro" della Città di Torino (Telelavoro.To.Com). Nel 2012 la Città ha partecipato a un bando Regionale che premiava i migliori progetti legati alla conciliazione tempi di vita/tempi lavoro rivolti alle donne; il progetto presentato dalla Città, denominato Telelavoro.To.Com è risultato vincitore di contributo ed è partito nell'anno 2013. Esso è articolato in tre macro-fasi: Progetto "Pilota", "Sviluppo", "Consolidamento". Nella fase sperimentale, il progetto è stato aperto esclusivamente alle donne, dipendenti della Città e ha coinvolto, nella fase pilota della durata di 4 mesi, 20 dipendenti di diversi settori. Al bando interno per la selezione delle "telelavoratrici" hanno partecipato 87 dipendenti: la scelta è avvenuta sulla base della situazione personale (invalidità, assistenza a persone con handicap, distanza tra luogo di lavoro e residenza, figli minori di 8 anni) e del grado di telelavorabilità delle mansioni svolte. Dopo la fase pilota di 4 mesi, si continuerà per un anno, con l'idea di estendere tale opportunità negli anni a seguire ad ulteriori dipendenti e con nuove forme. Per la realizzazione della sperimentazione, la Città ha ricevuto un finanziamento

<sup>103</sup> <http://www.comune.torino.it/tempieorari/web/index.php?pag=sezioni&idSottoarea=36&idNews=144&idArea=1021>

regionale di 30 mila euro, a copertura dei costi relativi alla strumentazione informatica, rete, formazione ed assistenza. E' stato stimato inoltre un risparmio di 30 mila euro anni per i costi di mensa.

### **7.9.6 Potenziali aree di dimostrazione nella città**

Per l'azione I9.A, La sperimentazione potrebbe avvenire a partire da alcuni servizi di particolare utilità e interesse per le donne: es. mappatura temporale dei servizi delle scuole, biblioteche, piscine comunali, servizi all'infanzia, vaccinazioni e pediatrie, scuole estive, tempo libero per donne e bambini. Il digital calendar potrebbe quindi essere promosso a partire da questi luoghi fisici e di aggregazione femminile in città.

Per l'azione I9.B, la sperimentazione potrebbe riguardare il coinvolgimento di ulteriori 80 dipendenti. Le azioni di *capacity building* potrebbero riguardare le seguenti tematiche: ICT, sostenibilità ambientale connesse al telelavoro, nuove forme organizzative, qualità della vita/conciliazione vita-lavoro.

### **7.9.7 Soggetti da coinvolgere e relativi ruoli**

Per l'azione I9.A, l'Assessorato ai tempi urbani potrebbe rivestire il compito di coordinamento e di interfaccia con gli altri attori del sistema amministrativo e cittadino.

- Altri assessorati di interesse: Risorse umane, sistemi informativi, pari opportunità
- Pubblica Amministrazione (che gestisce gli Open Data della Città, il materiale cartografico, etc.)
- Comunità locali della Città di Torino (es. Case di Quartiere)
- Associazioni locali (culturali, di operatori, del terzo settore, banche del tempo, ...),
- Cooperative di servizi
- Inps e altri soggetti individuati per il funzionamento del lavoro accessorio (per maggiori informazioni sul lavoro a voucher vedi [www.inps.it](http://www.inps.it))

Inoltre, soggetti privati che forniscono servizi alla persona, servizi di intrattenimento e cultura, possono essere coinvolti nel preparare una propria pagina di orari ed eventi sul Calendar, che verrà visualizzata da tutti i cittadini interessati.

Per l'azione I9.B, i soggetti da coinvolgere sono:

- Istituzioni pubbliche quali: Regione Piemonte, Provincia di Torino, ATC (Agenzia Territoriale per la Casa della Provincia di Torino), Arpa Piemonte, Università di Torino, Politecnico di Torino.
- Aziende pubbliche: Iren, CSI, SMAT, AMIAT
- Potrebbero inoltre essere coinvolte aziende private interessate all'applicazione del telelavoro, da individuarsi nell'ambito della prima attività di censimento delle esperienze in corso.
- Il ruolo di altre istituzioni e/o aziende private potrebbe essere quello di testimoniare la loro esperienza e/o di trarre informazioni dalle esperienze altrui per avviare un progetto di telelavoro.

### **7.9.8 Ipotesi di sviluppo temporale**

Con riferimento all'azione I9.A, A partire dai contenuti, servizi e dalla rete pre-esistente di attori e stakeholder sul territorio, si ipotizza la realizzazione del City Calendar nell'arco di un anno di lavoro. L'interactive City Calendar e i voucher temporali, che a regime potranno ospitare un numero considerevole di attori locali (amministrazioni, cooperative), prevedono un anno per la messa a regime tecnologica, più un breve periodo di formazione sulla gestione del sistema a integrazione/supporto dei gestionali interni, in modo da essere utilizzato anche per la pianificazione iterativa dei servizi e l'analisi della customer satisfaction.

Con riferimento all'azione I9.B, la fase di censimento dei progetti di telelavoro già in essere sulla città potrà avere uno sviluppo temporale di circa 6 mesi-9 mesi. L'avviamento di nuovi progetti potrà richiedere un tempo di circa 6 mesi (per la ri-progettazione, apertura bando, formazione, sopralluoghi). e si può stimare un periodo di studio e sperimentazione delle nuove modalità lavorative di 3 mesi.

### **7.9.9 Investimenti e modelli di business**

Con riferimento all'azione I9.A, il sistema prevede un costo base della piattaforma calendar, più costi di gestione diversi a seconda della singola azione.



- Calendar urbano dei servizi della PA: investimento del Comune per la piattaforma <200k€; dissemination al cittadino <200 k€;
- Calendar urbano interattivo: investimento del Comune per la piattaforma <500k€; investimento sulla formazione degli utenti all'uso della piattaforma (inserimento orari e gestione prenotazioni, utilizzo dei feedback per monitoraggio bisogni cittadini) e di dissemination del progetto al cittadino <500k€;
- W(omen) CALENDAR: investimento del Comune per la piattaforma <500k€; coordinamento degli aspetti professionali per i problemi previdenziali, assicurativi, investimento sulla formazione dei dipendenti delle cooperative all'uso della piattaforma (inserimento orari e gestione prenotazioni, collegamento con i gestionali) e di dissemination del progetto al cittadino <1000k€.

Il sistema potrebbe funzionare secondo un modello freemium, dove ad alcune funzionalità di primo livello, gratuite, si possono aggiungere servizi avanzati a pagamento:

- servizi di visualizzazione e ricerca di servizi pubblici negli orari di interesse dovrebbero essere gratuiti
- il servizio di prenotazione in orari personalizzati potrebbe essere a pagamento per gli utenti privati, enti commerciali fornitori di servizi a pagamento e organizzatori di eventi potrebbero invece pagare una fee per l'inserimento del proprio annuncio nel calendar cittadino e alimentare quindi una specifica forma di pubblicità ed e-commerce attraverso il portale.

Con riferimento all'azione I9.B, il progetto potrebbe essere finanziato ricorrendo a risorse pubbliche (fondi locali, regionali, nazionali, europei) e privati (es. sponsorizzazioni private per la dotazione tecnologica). Il costo reale sostenuto dalla Città nell'attuale progetto di telelavoro è di circa 5.700 euro per telelavoratore, di cui 3.500 euro circa per attrezzature (attivazione/connesione Internet + interventi manutentivi). Sono stati rilevati, tuttavia, risparmi di circa 1000 euro per ciascun telelavoratore, connessi alla riduzione dei buoni mensa. Inoltre, dal secondo anno in poi, i costi si riducono e il progetto addivene sostanzialmente ad un pareggio fra costi e risparmi.

Per consentire lo sviluppo di una seconda fase di ampliamento del telelavoro per la Città di Torino, la spesa potrebbe essere di circa di 2.000 euro a dipendente. Volendo coinvolgere ulteriori 80 dipendenti, l'investimento per la fase realizzativi potrebbe richiedere risorse per circa 160.000 euro. Le attività di studio e di capacity building su scala territoriale potrebbero richiedere ulteriori fondi stimabili in circa 40.000 euro per la fase iniziale.