



Consiglio comunale della Città di Bellinzona

Bellinzona, 25 marzo 2025

RAPPORTO COMMISSIONE DELLA GESTIONE

Mozione 72/2023 "Migliorare l'efficienza delle piattaforme digitali della città" di Gabriele Pedroni e cofirmatari per il gruppo il Centro

Lodevole Consiglio comunale,
Stimati signor Presidente, signore e signori Consiglieri comunali,

Premessa

La mozione in oggetto sollecita il Municipio a chiedere al Consiglio comunale l'approvazione di un credito per lo sviluppo di un progetto per la creazione di una soluzione digitale che consenta la gestione centralizzata dei servizi attualmente offerti al pubblico in maniera non coordinata, inclusi quelli che verranno implementati in futuro. L'obiettivo principale è di creare un processo integrato ed efficiente che permetta all'utenza una migliore gestione di attività quali la ricerca d'informazioni e di consulenza, la prenotazione, l'acquisto e il pagamento di biglietti d'entrata agli eventi, come pure la riservazione e la fruizione di spazi, (infra-)strutture e servizi.

Si ricorda che le piattaforme digitali sono infrastrutture *hardware* o *software* che forniscono servizi e strumenti tecnologici, programmi e applicazioni, per la distribuzione, il management e la creazione di contenuti e servizi digitali gratuiti o a pagamento, anche attraverso l'integrazione di più media (*integrated digital platform*). Nel contesto della mozione in esame, le piattaforme digitali permettono di costituire ambienti, esperienze e servizi organizzati su più livelli di accesso, per tipologia di utente. Le piattaforme digitali possono essere *open source* o commerciali e strutturate per un pubblico accesso o per un target circoscritto, previa registrazione. Esse possono prevedere servizi informativi, interattivi, di *file sharing*, *downloading* e *uploading*, *streaming* nonché di comunicazione e condivisione di materiale multimediale.

Per gli autori della mozione la coesistenza di più piattaforme separate non interconnesse, oltre che a rendere discontinua e complessa la fruizione da parte dell'utenza, provoca maggiori costi alla collettività pubblica in quanto ogni servizio comunale o ente autonomo deve sviluppare e mantenere la propria piattaforma, senza poter approfittare dell'economia di scala. Ciò richiede risorse finanziarie, umane e tecnologiche che potrebbero essere utilizzate in modo più efficiente se si adottasse un sistema unificato.

Osservazioni preliminari del Municipio

Il Municipio invita a respingere la mozione a causa della complessità del progetto, dovuta dal grande numero degli attori da coinvolgere nello sviluppo di un nuovo strumento condiviso. Quali attori da coinvolgere il Municipio cita il Settore Cultura ed eventi, l'Ente autonomo Bellinzona Teatro, l'Ente autonomo Bellinzona Musei, l'Ente autonomo

Bellinzona Sport e l'Organizzazione Turistica Regionale Bellinzonese e Alto Ticino. Secondo la commissione, tenuto conto degli ambiti di competenza, la lista dovrebbe considerare anche altri attori coinvolti dalla problematica, non da ultimo l'Ente autonomo Carasc che gestisce sale per incontri ed eventi molto gettonate così come la funivia *Monte Carasso – Mornera*.

Pur ritenendo che i tempi non siano maturi, il Municipio reputa comunque che un tale progetto andrebbe implementato in futuro. Il primo aspetto da approfondire dovrà però essere di carattere organizzativo e dovrà coinvolgere tutti gli enti e i servizi del caso per verificare la possibilità di convergere verso obiettivi comuni integrati e per condividere le modalità di collaborazione per arrivarci. Solo in un secondo tempo sarà possibile verificare l'adeguatezza dell'attuale soluzione informatica rispetto alle nuove esigenze e determinare se ci sia la possibilità di adeguarla o se vada sostituita interamente con una nuova.

La posizione degli autori della mozione

Sentito in audizione dalla Commissione, Gabriele Pedroni – primo firmatario – ribadisce che la mozione non chiede forzatamente la creazione di una nuova piattaforma informatica unica che rimpiazzi tutte quelle esistenti, ma chiede che si inizi finalmente un processo di integrazione dei sistemi informatici dell'amministrazione comunale e degli enti autonomi che permetta all'utenza (i turisti, i nuovi residenti, ma anche la cittadinanza intera residente da anni) di accedere *in due clic* – tramite un'interfaccia unica – all'offerta completa dei servizi, dei luoghi di pregio, dei luoghi espositivi, degli eventi e delle offerte, e di poterne fruire facilmente e in modo immediato (prenotando e acquistando biglietti, riservando e affittando spazi, richiedendo e beneficiando di altre prestazioni, ecc.).

Osservazioni commissionali

La Commissione è molto sensibile all'attenzione che l'Amministrazione comunale attribuisce alle migliorie, all'efficacia e all'efficienza nei processi di lavoro, ma ancora di più è sensibile all'attenzione che le autorità, l'amministrazione e gli enti autonomi riservano all'utenza e alle interazioni con la cittadinanza: ne è prova ad esempio l'elogio della Commissione all'Ente autonomo Bellinzona sport al momento della discussione dei suoi bilanci consuntivi 2023 per l'ultimazione del suo processo di digitalizzazione e per l'implementazione della cultura del *feedback*. Lo spirito della Mozione 72/2023 in esame va senz'altro in questa stessa direzione.

Gli obiettivi commissionali 2025 elencati nel rapporto favorevole ai Bilanci preventivi 2025 approvato dal Consiglio comunale “*migliorare l'efficienza considerando le risorse disponibili*” e “*assicurare che i servizi offerti siano adeguati alle esigenze della popolazione, migliorando la qualità e l'accessibilità dei servizi essenziali tramite la digitalizzazione*” parlano chiaramente a favore dell'approvazione della Mozione 72/2023 “*Migliorare l'efficienza delle piattaforme digitali della città*”, anche se ciò implicherà senz'altro un investimento iniziale importante.

La Commissione è concorde con il Municipio nel considerare che la o le soluzioni digitali dell'Amministrazione comunale sono intimamente correlate con l'organizzazione interna e la cultura o le culture che ne definiscono l'agire quotidiano e le possibilità di immaginare il futuro. A questo proposito è doveroso ricordare però quanto l'attuale organizzazione amministrativa comunale sia ancora lo specchio di un progetto aggregativo lungi dall'essere compiuto. Ciò significa, nella pratica, che le soluzioni digitali frammentate ereditate dal passato costituiscono una zavorra che frena lo sviluppo e la modernizzazione dell'Amministrazione comunale.

A differenza del Municipio, la Commissione della gestione non ritiene quindi che i tempi non siano ancora maturi per avviare il progetto di miglioramento delle piattaforme digitali della città. Essa teme anzi che se non si agisce in maniera proattiva cambiando di paradigma i tempi non saranno mai maturi. La Commissione concorda infatti nel considerare che lo studio di nuove soluzioni digitali integrate per l'intera Amministrazione comunale sia uno stimolo, una risorsa, una sorta di guida che possa mostrare nuovi orizzonti per la modernizzazione della stessa, per l'ottimizzazione dei processi di lavoro e del controllo qualità.

La commissione vede quindi di buon occhio l'avvio, quanto prima, di uno studio di nuove soluzioni digitali per la gestione del Comune in stretta collaborazione con il progetto portato avanti all'interno dell'Amministrazione comunale da un gruppo di lavoro chiamato ad attuare una valutazione integrale di tutti i settori, gli ambiti e le attività dei servizi, come pure dei processi di lavoro.

Benefici di una nuova piattaforma unica

Durante le discussioni della Commissione sono stati evidenziati i punti a favore della creazione di una nuova piattaforma unica. Di seguito si riportano quelli principali:

- Maggiore efficienza e riduzione dei costi. Un'unica piattaforma dovrebbe significare meno costi di sviluppo, manutenzione e aggiornamento rispetto alla gestione di più sistemi separati. Si dovrebbero così evitare doppioni e poter ottimizzare le risorse umane e tecnologiche. Alla lunga i costi di formazione del personale verrebbero ridotti, perché tutti utilizzeranno lo stesso sistema.
- Migliore esperienza per i cittadini e i turisti. Accesso semplificato: un solo account per prenotare eventi, piscine, piste di ghiaccio, teatro, cultura ed eventi. Meno confusione: gli utenti non devono cercare su siti diversi, evitando perdite di tempo e frustrazione. Maggiore accessibilità: il sistema potrebbe essere *mobile-friendly* e disponibile in più lingue per favorire i turisti.
- Maggiore visibilità e promozione degli eventi. Una piattaforma centralizzata permetterebbe di avere un calendario unico degli eventi, rendendo più facile scoprire le attività disponibili. Potrebbero essere integrate notifiche e promozioni mirate (es. "Eventi consigliati per te"). Un'unica piattaforma permetterebbe di coordinare meglio la comunicazione e il marketing delle attività della città.
- Facilitazione della gestione per i servizi e gli enti coinvolti, che non dovrebbero più preoccuparsi di sviluppare e gestire il proprio sistema, ma potrebbero concentrarsi sui servizi offerti. Il Comune avrebbe una visione centralizzata delle attività, potendo monitorare meglio affluenza e risultati d'esercizio. Una piattaforma unica permette di ottenere dati più precisi sull'affluenza e sulle preferenze degli utenti, utili per pianificare eventi futuri.
- Possibilità di integrazione con altri servizi. La piattaforma potrebbe essere collegata a sistemi di pagamento digitali, trasporti pubblici, carte fedeltà o app turistiche, migliorando ulteriormente l'esperienza degli utenti. Si potrebbe integrare con il circuito *SwissPass* o altri sistemi già diffusi in Svizzera.
- Immagine moderna e innovativa della città. Bellinzona dimostrerebbe di essere una città al passo con la digitalizzazione, aumentando la sua attrattività turistica e culturale. Un sistema ben funzionante potrebbe diventare un modello per altre città svizzere.
- Sostenibilità ambientale. La digitalizzazione delle prenotazioni ridurrebbe il consumo di carta per biglietti stampati e volantini informativi. Il sistema potrebbe integrare soluzioni per incentivare l'uso dei mezzi pubblici (es. suggerimenti per raggiungere eventi senza auto).

Inconvenienti e svantaggi di una nuova piattaforma unica

La Commissione si è pure soffermata sugli aspetti critici di un tale progetto, da considerare nello sviluppo richiesto di una nuova soluzione informatica integrata. Eccone alcuni:

- Costi di sviluppo e implementazione. La creazione di una piattaforma unificata richiede un investimento iniziale significativo per la progettazione, lo sviluppo e l'implementazione.
- Complessità tecnica e migrazione dei dati. Se i servizi e gli enti attuali usano sistemi diversi, potrebbe essere difficile integrarli in un'unica piattaforma senza problemi di compatibilità. La migrazione dei dati e la gestione degli account esistenti potrebbero creare difficoltà tecniche e rischi di perdita di dati.
- Tempi lunghi di realizzazione. La progettazione e lo sviluppo di una piattaforma unificata potrebbero richiedere vari anni prima di essere completamente operativi. Durante la transizione, ci saranno sicuramente periodi in cui il servizio non funzionerà al meglio, causando possibili disagi a utenti e amministratori.

In sintesi, la proposta di una piattaforma unica per i servizi e gli enti comunali è certamente un'idea molto interessante e promettente. Tuttavia, viste le criticità menzionate, la sua realizzazione andrà valutata accuratamente. Se i sistemi attuali dei vari enti sono comunque funzionanti, il Municipio potrebbe optare per una soluzione meno radicale e ambiziosa, e promuovere lo sviluppo di una piattaforma “parallela” (una “meta-piattaforma”) nella quale fare confluire dai sistemi attuali risorse e informazioni di interesse per l'utenza e gestirne le richieste.

Per individuare e approfondire al meglio le potenzialità, ma anche le criticità delle soluzioni informatiche future, sarà necessario innanzitutto realizzare una mappatura dettagliata della realtà digitale del Comune, ricorrere a un'approfondita analisi costi-benefici del passaggio “dal vecchio (attuale) al nuovo” e procedere alla definizione di una *roadmap* per la realizzazione e la messa in opera graduale delle opzioni considerate. Di primaria importanza sarà la selezione accurata della tecnologia e dei fornitori. Quanto richiesto da questa operazione esige senz'altro notevole esperienza. È necessario affidarsi a una grande azienda.

L'approvazione di un credito per lo sviluppo di un progetto volto a creare una soluzione digitale centralizzata consentirà al Comune di intraprendere da subito i provvedimenti necessari per dotarsi di un portale al passo con i tempi. Ciò permetterà a Bellinzona di reggere la concorrenza di altri comuni emergenti e attrattivi a vocazione imprenditoriale, culturale e turistica su scala nazionale e internazionale.

Va da sé che un cantiere così importante e complesso andrà definito, pianificato e programmato per tappe, prevedendo un'integrazione progressiva dei diversi settori, senza però mai perdere di vista l'obiettivo finale.

Conclusioni

Sulla scorta di quanto presentato sopra, la Commissione invita quindi il lodevole Consiglio comunale a voler

risolvere:

- La mozione 72/2023 “Migliorare l’efficienza delle piattaforme digitali della città” di Gabriele Pedroni e cofirmatari per il gruppo il Centro **è accolta**.

Con ogni ossequio,

PER LA COMMISSIONE DELLA GESTIONE

Michele Egloff (relatore)

Brenno Martignoni Polti

Pietro Ghisletta

Marco Pellegrini

Sacha Gobbi

Lorenza Röhrenbach

Martina Malacrida Nembrini

Patrick Rusconi, con riserva

Carmelo Malingamba