



Regione Toscana



Camera di Commercio
Firenze



IL PIANO FIRENZE DIGITALE 2016-18

IN BREVE

COS'E' E COSA FA

Il Piano Firenze Digitale rappresenta una prima esperienza di lavoro congiunto tra soggetti che si occupano di erogare servizi pubblici nell'area fiorentina con l'obiettivo di mettere a sistema dati, strumenti e risorse per promuovere servizi digitali più funzionali, efficienti ed accessibili, migliorando la vita dei cittadini e dando benefici (organizzativi, economici, gestionali) a tutti i soggetti coinvolti, in una logica win-win.

CHI PARTECIPA

I soggetti coinvolti ad oggi sono: Regione Toscana, Comune di Firenze, Camera di Commercio Firenze e Confservizi Cispel Toscana per il coordinamento ed in rappresentanza di Aziende Partecipate (Quadrifoglio, Silfi spa, Linea Comune, Firenze Parcheggi, Ataf Gestioni, Ataf Spa, Sas, Publiacqua, Toscana Energia, Casa Spa)

COME SI E' SVILUPPATO

2014: Il Piano Firenze Digitale nasce a seguito del Progetto "Smart City & Utilities" di Confservizi Cispel Toscana, un'indagine all'interno delle Aziende Partecipate di servizio pubblico dell'area fiorentina con l'intento di mappare i progetti particolarmente innovativi delle Aziende (aspetti di innovazione tecnologica, gestionale, di processo), realizzati o in programma, in una logica di Smart City. Dall'analisi emerge che esistono molteplici risorse gestite dalle Aziende, sia materiali (videocamere, totem pagamento, corpi illuminanti, pannelli messaggio variabile ecc.) che immateriali (dati e informazioni, sistemi informativi territoriali, strumenti di monitoraggio e pianificazione, strumenti di comunicazione ecc.) che potrebbero essere messe a sistema, tra le Aziende stesse o con la PA, ottimizzando i servizi.

2015: Viene realizzata una serie di incontri 1:1 tra i Responsabili della Direzione Servizi Informativi del Comune Firenze, i Referenti ICT delle Aziende Partecipate di Servizio Pubblico e Confservizi Cispel Toscana grazie ai quali nasce una mappatura degli asset scambiabili e delle rispettive necessità. Nella mappatura vengono integrate le informazioni relative a Regione Toscana e Camera di Commercio di Firenze che infine dà origine a delle schede-progetto tematiche, basate sulla collaborazione tra i soggetti partecipanti.

2016: Le schede-progetto vengono messe a sistema e nel giugno 2016 viene firmato il Protocollo “Piano Firenze Digitale 2016-18” tra Regione Toscana, Comune di Firenze, Camera di Commercio Firenze e Confservizi Cispel Toscana.

PERCHE' E' NATO, COME E' ORGANIZZATO

La molteplicità di assets, materiali ed immateriali, (dati, infrastrutture, device, strumenti di gestione, controllo, analisi e comunicazione, ecc.) a disposizione dei soggetti coinvolti nel progetto risultano per il territorio un patrimonio importante spesso sottoutilizzato. Il limite più evidente alla valorizzazione di queste risorse è dato dalla mancata capacità di condividerle, di metterle a sistema, di integrarle all'interno di strategie comuni per il raggiungimento di obiettivi di lungo periodo, il che genera inefficienze e sprechi con ricadute sui costi e sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini, sul rapporto tra PA e cittadino, sulla vivibilità della città, sulla capacità di attrazione del territorio.

Il Piano Triennale Firenze digitale 2016-2018 si propone quindi di come uno strumento di pianificazione in grado di intercettare questa criticità e proporre soluzioni e progetti concreti per mettere a valore le risorse esistenti. Si articola su Piani d'Azione annuali che stabiliscono, per ogni anno, le azioni da realizzare in maniera conseguente per il raggiungimento degli 8 obiettivi d'indirizzo previsti, ossia:

- 1.Integrazione delle banche dati cittadine
- 2.Smart Mobility per persone e merci
- 3- Pianificazione e gestione integrata dei cantieri stradali
- 4- Piattaforma digitale unica cittadina
- 5-Informazione digitale in tempo reale alla città
- 6-Estensione rete FirenzeWifi
- 7- Promozione Competenze digitali
- 8- Disseminazione del Progetto

QUALI SONO LE AZIONI PREVISTE PER OGNI OBIETTIVO D'INDIRIZZO

1.Integrazione banche dati cittadine

-Condivisione del patrimonio informativo di dati georeferenziati, sia quelli che insistono sul livello del suolo che quelli riguardanti il sottosuolo, col fine di avere una conoscenza completa ed integrata degli asset presenti sul territorio per ottimizzare la pianificazione della città, l'offerta di servizi, la gestione degli interventi e dei cantieri, la gestione della mobilità.

-Diffusione dei dati camerali ai soggetti coinvolti in maniera facilitata e completa

-Incrocio delle banche dati relative a contratti affitto registrati, civici, utenze attivate, dati camerali, dati catastali ecc. per ottimizzare i processi di lotta all'evasione fiscale

-Razionalizzazione delle informazioni su agevolazioni fiscali, tariffarie e servizi welfare per offrire ai potenziali beneficiari una panoramica completa delle agevolazioni esistenti e servizi proattivi.

2.Smart Mobility per persone e merci

Condivisione delle informazioni relative alla mobilità, o con ricadute su di essa, generate e gestite da diversi soggetti alle diverse scale di progetto (Supervisore del traffico di area Metropolitana, Comune di Firenze, Aziende Partecipate, Soggetti privati) sia per predisporre un modello di centrale di controllo operativo della mobilità cittadina sia per realizzare un progetto di distribuzione delle merci intelligente in area fiorentina.

3. Pianificazione e gestione integrata dei cantieri stradali

Razionalizzazione della gestione dei cantieri attraverso lo scambio preventivo di informazioni, sia sui cantieri in programmazione che su quelli last minute, specialmente in occasione di scavi del suolo pubblico, col fine ultimo di favorire l'interazione tra i potenziali soggetti coinvolti per massimizzare l'utilità dello scavo, ottimizzare la logistica con ricadute positive su tempi e costi dell'intervento, e dare benefici al cittadino grazie alla minimizzazione del disagio da cantiere e dei suoi effetti indiretti sulla mobilità.

4. Piattaforma digitale unica cittadina

Creazione di una piattaforma digitale per la comunicazione integrata alla città che permetta di: ottimizzare la gestione di servizi ed informazioni di interesse pubblico, utilizzare strumenti innovativi e condivisi, veicolare le informazioni attraverso tutti i canali ed asset esistenti messi a sistema, sviluppare altri servizi (profilati, proattivi, più accessibili) per i cittadini

5- Informazione digitale in tempo reale alla città

Creare strumenti, metodi, momenti d'incontro tra referenti di comunicazione per condividere le informazioni d'interesse pubblico in area fiorentina. Si intende facilitare la comunicazione integrata alla città attraverso la messa a sistema dei rispettivi assets/canali per veicolare le informazioni in tempo reale, facilitando lo sviluppo di eventuali campagne di comunicazione condivise su temi specifici.

6. Estensione rete FirenzeWiFi

Federazione alla rete FirenzeWiFi cittadina dei soggetti coinvolti che, mettendo a sistema i rispettivi assets sulla città come hotspot, permettono di massimizzare la copertura della rete wifi con accesso libero, massimizzando altresì l'utilizzo dei servizi digitali.

7. Promozione Competenze digitali

Promozione delle competenze digitali per migliorare le capacità di cittadini e city user di utilizzare i servizi digitali innovativi previsti dal progetto attraverso la promozione iniziative di innovazione in città, l'attivazione di punti di accesso assistito presidiato, seminari e workshop.

8. Comunicazione del progetto

Coordinamento ed attivazione di iniziative di comunicazione alla città per permettere a cittadini, city users, imprese, turisti di conoscere l'offerta digitale di Firenze, promuovere e rendere note la vision, le attività svolte e le finalità del progetto per sensibilizzare al tema Smart City e per favorire la conoscenza dei servizi attivati e previsti.

A COSA SERVE E COSA FA: QUALCHE ESEMPIO CONCRETO DEL 2016

1. Ottimizzare i servizi in città

A. Cosa accade se Aziende Partecipate e Comune non condividono la stessa cartografia e lo stesso patrimonio informativo?

Accade che le utenze possono essere disallineate, che il cittadino può ricevere notifiche a un indirizzo sbagliato, che le informazioni su alcune agevolazioni a cui il cittadino aveva diritto non possono essere comunicate in maniera veloce e diretta agli interessati mancando la possibilità di unire i dati in modo corretto.

Accade che la Utility dei rifiuti invia mezzi in una strada e si ritrova una carreggiata chiusa, il mezzo non passa, e solo perché la cartografia della Utility ed i sistemi di gestione del traffico

cittadino non erano allineati in real time.

Accade anche che una Azienda Partecipata può fare uno scavo in un'area di una città dove poco dopo la PA aveva pianificato uno scavo, senza quindi razionalizzare gli interventi ed aumentando il disagio del cantiere.

Si rende quindi evidente la necessità di condividere in maniera strutturata il patrimonio informativo del Comune, della Regione, dell'Agenda delle Entrate (per i dati catastali) e delle Utility per ottimizzare i servizi in città.

In questa logica l'allineamento delle cartografie fra tutti questi soggetti è uno dei task più difficili, sfidanti, e impegnativi per i soggetti impegnati in Firenze Digitale.

Nel 2016:

-In questa direzione sono state svolte alcune prove di allineamento del grafo stradale di una Utility con quello del Comune, proveniente a sua volta da quello della Città Metro e della Regione (Iter.Net), permettendo così all'Utility di avere una base informativa continuamente aggiornata su cui integrare i propri dati per metterli a sistema con tutte le altre Utilities coinvolte, arricchendo la conoscenza della mobilità cittadina. Nel lungo periodo la condivisione di informazioni, anche real time, riguardanti la mobilità saranno messe a sistema per fornire una base dati completa su cui strutturare la centrale di controllo del traffico cittadina.

-Inoltre, per quanto riguarda l'allineamento delle informazioni sul sottosuolo, la Direzione Mobilità del Comune - sta individuando metodi e strumenti operativi per sistematizzare buone pratiche di produzione, scambio e condivisione del dato geografico relativo ad uno scavo stradale, prendendo a riferimento ciò che già è in Opendata. Metodi e strumenti varranno sia per le aziende esterne, sia per le Utilities, sia per gli uffici interni al Comune che svolgono lavori pubblici.

-Infine, grazie ad operazioni di ETL e data-matching geografico, oltre 200.000 civici sono stati "qualificati" fra Comune e Utilities procedendo nella direzione dell'allineamento dei dati tra diversi soggetti.

B. Anche i dati camerali possono essere messi a sistema? Grazie all'intervento di Regione Toscana e Camera di Commercio è stato scoperto che un inestimabile patrimonio informativo può essere messo a frutto fra i comuni metropolitani e le public utilities cittadine per ottimizzarne i servizi a cittadini, professionisti e imprese, e i processi interni.

Nel 2016:

I dati camerali "arricchiti" sono già stati analizzati, ne è già stato riconosciuto un significativo passo avanti rispetto ai dati camerali attualmente usati dagli Enti, e si sta progettando con Regione e Camera di Commercio il loro inserimento a sistema nel territorio.

2. Migliorare la comunicazione con la città

Aspetto fondamentale di una smart city riguarda la comunicazione con i propri cittadini e city users che deve essere sempre più facile, veloce, massiva, efficiente, accessibile in una logica di partecipazione ed inclusione sociale.

Nel 2016:

-Durante l'evento internazionale sull'innovazione Major Cities of Europe, tenutosi a Firenze lo scorso maggio 2016, è stato offerto ai partecipanti il "pacchetto Firenze smart city". Un pacchetto "fisico" (un box di cartone con la bottiglietta di promozione dei fontanelli pubblici, la Firenze card per i turisti, etc) ed un pacchetto "esperienziale" (una serie di tour guidati alla

Firenze smart city della mobilità, dei trasporti, dei rifiuti, etc con visite guidate ai rispettivi centri di controllo delle utilities competenti) che ha permesso a chi è stato a Firenze di toccare con mano l'innovazione, vedendo sistemi e soluzioni in essere e usate dai cittadini e dai tecnici delle utilities.

-Inoltre, per chi vive sempre la città, è stata realizzata una piattaforma digitale ed un modello organizzativo denominato Firenze Semplice, il cui scopo è fornire al cittadino informazioni uscendo dalla logica del "non è di mia competenza". Oggi un cittadino di Firenze, attraverso la piattaforma web (www.firenzesemplice.it) può chattare in tempo reale con un operatore del contact center 055055 e chiedere informazioni di primo livello sui servizi del Comune, della Camera di Commercio, sul servizio pubblico di illuminazione, sulle farmacie comunali, o infine sul servizio di pulizia strade. Questo sistema agisce anche come un tavolo di colloquio costante fra i referenti della comunicazione delle utilities, di Camera di Commercio, e del Comune, in modo che se uno di questi soggetti ha sviluppato un nuovo servizio e lo vuol promuovere alla città, può pubblicizzarlo anche sui canali di comunicazione di ogni utility, massimizzando così la visibilità del servizio all'intera città, e permettendo ad un maggior numero di cittadini di cercare ciò di cui hanno bisogno in pochi secondi.

QUANTO COSTA

Firenze Digitale richiede un budget molto contenuto che si basa sulla somma dei contributi messi a disposizione da ciascun soggetto, e che non supera un totale di 80 K/anno, dedicato al project management ed al coordinamento operativo di tutte le attività integrate. Il budget può essere scalato per adattarsi alle diverse realtà, unici prerequisiti sono apertura, collaborazione e volontà.