

People Centered Smart Territories: il Centro Servizi Territoriale dell'area fiorentina.

Paolo Campigli, Giuseppe Mantero¹

¹ Linea Comune Spa, Via R.Giuliani, 250, 50141 Firenze, Italia

1 Introduzione

Linea Comune è una società nata nel 2006 con l'obiettivo di creare, gestire e sviluppare il Centro Servizi Territoriale (CST), rivolto all'erogazione di servizi on line ai cittadini in modalità multiente e multicanale, su di un'area servita che comprende 21 Comuni oltre al capoluogo, per un totale di oltre 650.000 cittadini.

Il presente intervento descrive l'esperienza di questi anni inquadrandola nell'ottica smart city e smart territory.

2 Il Centro Servizi Territoriale

Linea Comune, fin dalla sua nascita, si è posta come azienda attenta alle esigenze dei propri enti soci, che sono altresì coinvolti nella gestione aziendale tramite vari meccanismi di *governance*.

Oltre ai servizi menzionati nell'introduzione il CST eroga in modalità multiente altri servizi verticali quali il sistema di denuncia e pagamento imposta di soggiorno. Linea Comune è inoltre responsabile del completo processo di vendita e gestione della carta museale fiorentina “Firenzecard”.

2.1 Design

La progettazione dei servizi on line è sempre stata effettuata con la stretta collaborazione degli Enti, evitando di calare dall'alto soluzioni precostituite, e si è accompagnata ad un'analisi ed ottimizzazione dei processi interni.

Il CST è ospitato presso una struttura regionale (TIX, Tuscany Internet eXchange) e si è fatto largo uso di meccanismi di virtualizzazione (private cloud): la struttura modulare dei servizi ha contribuito alla riduzione dei costi di installazione ed esercizio.

2.2 Learning

In questi anni si è realizzato un circolo virtuoso fra Enti: si è notato come l'azione di Linea Comune abbia dato vita in molti casi ad una positiva competizione fra

comuni limitrofi, per ottenere (e migliorare) i servizi messi a disposizione degli enti vicini. Si è cioè creato un gruppo di enti “early adopters” che svolto un'azione di traino. E' interessante notare come questo gruppo si composto anche da Amministrazioni di piccole dimensioni, ma di elevata dinamicità. Il positivo atteggiamento degli enti ha anche contribuito al superamento delle resistenze all'adozione delle nuove modalità da parte dei cittadini.

2.3 Analytics

I dati di esercizio del CST su un periodo di oltre sei anni costituiscono una fonte di conoscenza particolarmente interessante per analizzare i comportamenti dei cittadini: in generale si nota un incremento molto sostenuto nell'utilizzo dei servizi multicanale, con una crescita esponenziale degli accessi da dispositivi *mobile*.

La “smartness” del territorio fiorentino può essere inoltre desunta da vari parametri:

- l'infrastrutturazione tecnologica che ha portato il 94,6% della popolazione ad essere raggiunta da connessioni a larga banda (Toscana 92,6%)
- la diffusione – principalmente nella città di Firenze ma anche in altri Comuni – di reti WiFi municipali ad accesso libero
- la diffusione ed il successo di app (iOS ed Android) che sfruttano i dati e le applicazioni infrastrutturali del CST.

3. Risultati in cifre

Alcune cifre servono a dare un'idea del volume dei servizi erogati e della loro evoluzione nel tempo:

Tab. 1. Alcune grandezze significative del volume dei servizi del CST

	2009	2013 (al 23/9)	Stima fine 2013
Credenziali attive	1.603	20.914	21.800
Totale visite al portale	3.456.000	2.850.000	3.900.000
Numero pagamenti on line/anno	20.441	80.738	95.000
Totale transato (Euro/anno)	1.987.000	8.378.000	9.800.000
Chiamate gestite dal contact center	265.000	210.000	290.000