



SMARTCITY

Centri abitati più moderni e creativi grazie alla moltitudine di idee che puntano a creare una **rete efficiente** all'interno dell'ecosistema cittadino
Dando il «la» alla **costruzione** di nuovi rapporti tra abitanti, istituzioni e imprese

A CURA DI ANDREA GRANELLI E PAOLO TESTA (Cittalia - Fondazione ANCI)

➔ **Nascono dalle imprese di servizi le nuove strategie smart**

Exploit di soluzioni per il welfare urbano

Uno dei portati dell'economia dei servizi riaffida alle città un ruolo fondamentale in quanto è proprio all'interno del tessuto urbano che operano le imprese e vengono sviluppati e realizzati i servizi, cuore dell'economia sociale e componente fondamentale di sviluppo di tutte le economie moderne. E sono proprio le imprese dei servizi che, attraverso lo sviluppo di innovazioni tecnologiche, organizzative, di senso, unendo componente fisica e digitale, contribuiscono attraverso una virtuosa interazione con gli altri attori dell'ecosistema urbano a far divenire le città più intelligenti, più efficienti, più creative, più smart.

Tale sillogismo appare confermato dai risultati della quarta edizione del

Utilizzo di open data, rilancio del turismo su Internet, collaborazione tra imprese

Fa leva sullo sviluppo della città connessa

la nuova onda di proposte al centro

della Giornata nazionale dell'innovazione

Premio nazionale per l'Innovazione nei Servizi promosso da Confcommercio all'interno della Giornata Nazionale per l'Innovazione (lo scorso 12 giugno) che si caratterizza come momento di ascolto, aggregazione e valutazione delle principali dinamiche evolutive e innovative nei comparti economici del nostro Paese.

Molte delle soluzioni sviluppate dalle imprese che hanno ottenuto un riconoscimento da parte di Confcommercio (Premi o Menzioni di merito) toccano tematiche fondamentali pro-

prie delle smart cities e ne definiscono ambiti di intervento, competenze, processi e strumenti su cui gli amministratori e gli stakeholder del territorio saranno portati a interrogarsi: e-government e open data, rilancio del turismo, welfare urbano, distretti del commercio, collaborazione tra imprese e coinvolgimento dell'utenza, solo per citare alcune delle parole chiave che sottintendono una pletora di potenziali soluzioni per la città, per il territorio in cui si vive e si produce.

Esempio di uso intelligente di open



data è Voglioilruolo, realizzato da **Mitecube** Srl (menzionato per merito dalla Giuria del Premio). Attraverso la raccolta, analisi ed aggregazione dei dati pubblicamente disponibili contenuti in più di 20mila file disseminati in diversi siti è stato realizzato un portale dedicato ai lavoratori precari della scuola italiana in grado di offrire un'indicazione aggregata e sinottica delle opportunità di lavoro in ogni provincia per materia e profilo professionale consentendo una valutazione consapevole a cui altrimenti molti non avrebbero avuto accesso.

Nel caso del welfare urbano si distingue il progetto Rfid per non vedenti, sviluppato da **Follow Me**

Technology Srl (premiato per la categoria service design nei servizi).

Utilizzando la tecnologia Rfid (sistema di identificazione degli oggetti attraverso le radiofrequenze) consente una nuova forma di comunicazione tra oggetti e persone affette da disabilità visive in grado di impattare significativamente sulle possibilità di autonomia di ipo o non vedenti. Le informazioni associate agli oggetti, grazie all'impiego di un reader e di tags, vengono decodificate in messaggi audio. I destinatari potranno così attingere in tempo reale a informazioni necessarie alla vita quotidiana (ad esempio colore, taglia, abbinamenti di un capo di abbigliamento o identità, scadenza, marca di un prodotto alimentare all'interno dei punti di vendita...).

Il progetto Videoreception realizzato da **Phonetica** Spa (menzionato per merito dalla Giuria del Premio), presenta significativi impatti sulle strutture dedicate alla ricettività turistica. Si basa sull'utilizzo di piattaforme tecnologiche basate su videocomunicazione che, gestite da un unico centro servizi, rendono possibile la gestione remota di tutti i processi legati alla accettazione della clientela - primo contatto, identificazione dell'utente, acquisizione tramite scanner dei documenti di identità, consegna del badge di accesso, illustrazione della struttura e dei servizi rendendo possibile una ottimizzazione dei costi (e un incremento di alcune possibilità di servizio) all'interno delle strutture di accoglienza turistica e luoghi di grande transito. Spiaggiesenzaflili (premiato per la categoria turismo), realizzato dalla **Brainbox** Srl assieme alle Associazioni Riviera Apuana e Unione Proprietari Bagni di Forte dei Marmi, ha sviluppato una vasta rete wi-fi litoranea per supportare la creazione di un'identità territoriale unitaria e lo sviluppo di servizi e promozioni dedicate al turista contribuendo, attraverso processi collaborativi, al rafforzamento di quell'impresa diffusa che connota profondamente la struttura economica del nostro Paese.

Roberto Pone

SMARTCONDIVISIONE

Così la co-creazione spinge l'economia

Partecipazione, co-creazione, reti, intelligenza distribuita sono parole chiave della modernità e sempre più caratterizzano gli interventi progettuali e le proposte di servizi in grado di avere un reale impatto sui cittadini, sui territori e sulla loro intelligente evoluzione. È proprio l'abbandono di approcci eccessivamente solipsistici e rigorosamente top-down a favore del coinvolgimento attivo di interlocutori e portatori di interesse con una modalità "dal basso" che segna una netta discontinuità rispetto a un processo "standard" e ingegneristico di pianificazione.

L'apertura verso gli utenti e lo sviluppo di una cultura della collaborazione, anche grazie alle ampie possibilità offerte dal digitale, forza un processo di sviluppo e innovazione in cui la cittadinanza svolge un ruolo attivo (e decisivo).

Le enormi opportunità legate al coinvolgimento relazionale degli utenti sono emerse in maniera evidente anche durante la campagna presidenziale statunitense. La piattaforma relazionale My.BarakObama.com ha infatti permesso al movimento sostenitore, grazie a virtuosi meccanismi di crowdsourcing, di raggiungere enormi risultati in termini sia di raccolta fondi (dei 700 milioni di dollari raccolti per la campagna elettorale, 500 sono stati raccolti online) che di visibilità - 200mila eventi organizzati dai partecipanti alla campagna, 1 miliardo di minuti video registrati, 15 milioni di amici su Facebook...

La collaborazione tra imprese è altrettanto importante e fondamentale per competere nell'attuale contesto economico ed è ormai riconosciuta fondamentale e cercata dalle stesse imprese - lo testimonia

il successo ottenuto dal recente strumento Contratto di rete che dal 2009 ad oggi ha visto la sottoscrizione di oltre 300 contratti di rete con circa 2mila imprese coinvolte - come opportunità di condivisione di costi e investimenti, ma anche opportunità di accesso a nuovi mercati.

Entrambi i processi - apertura alla collaborazione con gli utenti e rete con altre imprese - sono alla base dello sviluppo di molte nuove ed efficaci soluzioni di servizio in grado di generare un reale impatto così come reso evidente da alcuni dei progetti partecipanti al Premio Nazionale per l'Innovazione nei Servizi organizzato da Confcommercio.

La Cooperativa Rana Elettrica (menzionata per merito), ha sviluppato un'applicazione su portale tematico pagine Baby, che, basandosi sulla partecipazione e la condivisione tra giovani genitori, consente di orientarsi nella scelta dei servizi per l'infanzia - sport, tempo libero, scuola, salute - nella zona in cui ci si trova con la possibilità di valutare a priori la qualità del servizio grazie al contributo degli altri utenti. Ogni genitore può infatti partecipare alla co-creazione e personalizzazione dei contenuti grazie alla condivisione attraverso le applicazioni social e alla possibilità di inserimento di nuovi record.

Il progetto Crs, sviluppato da Bem Service Center (menzionata per merito), ha implementato in Lombardia, mettendo in rete i piccoli operatori, una fidelity card con ricadute sociali che consente all'utente di devolvere parte dei punti accumulati durante gli acquisti al finanziamento di progetti di riqualificazione territoriale per finanziare lo sviluppo del territorio secondo una logica di governance partecipata.

R.P.