Città
di Locarno Municipio

Piazza Grande 18
Casella postale
6601 Locarno
Telefono 091 756 31 11
Fax 091 756 32 61
e-mail citta@locarno.ch

Ns. rif. 1241/MG/if

Locarno, 22 novembre 2017

Egregio Signor
Alessandro Spano
Via A.Nessi 9
6600 Locarno

Interrogazione 13 settembre 2017 "A che punto siamo con la comunicazione della Città di Locarno?"

Egregio Signor Spano,

in merito alla sua interrogazione rispondiamo come segue:

1. **Il Municipio ha già assegnato il mandato alla SUPSI per lo studio citato? Se sì, entro quando avremo i risultati?**
   Come comunicato dal Municipio in data 20 febbraio 2017, l'Esecutivo ha di fatto proposto a SUPSI e USI di svolgere un progetto di semestre o Master sul tema. Purtroppo SUPSI ha comunicato che uno studio di questo tipo non aveva le caratteristiche idonee per essere accettato come progetto, in quanto si richiede per questo genere di analisi una forte componente di programmazione/pratica. Anche per l'ateneo Luganese il riscontro è stato analogo.
   Tramite la SUPSI è stato assegnato a degli studenti in informatica un progetto per lo sviluppo di una "APP" denominata "Vivi Locarno", nella quale oltre agli eventi richiesti a suo tempo nella Mozione Aron D'Errico dello scorso 27 giugno 2016 (*Applicazione per smartphone Locarno Eventi*) sono pubblicate le news di rilievo del Comune e le informazioni e i contatti più importanti che riguardano l'amministrazione. Inoltre, aspetto di particolare rilievo, nell'"APP" in questione è stata inserita la possibilità di inviare in tempo reale delle segnalazioni all'amministrazione (ad esempio anche allegando della documentazione fotografica). L'"APP" è in fase di test, e non appena gli stessi saranno superati verrà pubblicata nei diversi "store".

2. **Se no, il Municipio intende incontrare il Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato e i responsabili della Città di Lugano per implementare, sulla base di esperienza già vissute, i social network?**
   Un incontro con degli interlocutori che hanno già avuto un'esperienza concreta ed analoga (come autorità pubbliche) con i Social Networks era da sempre stato previsto, auspicato e pianificato. A tal proposito si segnala quello avuto con un rappresentante dell'ufficio comunicazione della polizia cantonale, tenutosi in merito alla richiesta d'introduzione di Twitter come mezzo di contatto rapido con la popolazione in caso di emergenza. Questa discussione è stata molto proficua e costruttiva. Uno degli obiettivi dell'incontro era ad esempio quello di fornire gli indicatori concreti per stimare la mole di lavoro generata dalla gestione di ognuno di questi canali, in modo da poter stimare come si dovrà potenziare l'ufficio comunicazione della Città che oggi non ha materialmente le risorse per assumere anche questo compito. Altri incontri, quelli oggetto dell'interrogazione, sono stati pianificati per fine novembre.

3. **Il Municipio intende implementare, nel più breve tempo possibile, l'Ufficio comunicazione con a capo un responsabile della comunicazione e uno o più subordinati? Se sì entro quando? Se no perché?**
   L'Esecutivo è consapevole che l'azione amministrativa deve svilupparsi attraverso un processo di costante cambiamento per adattarsi sempre più con le attese di una società in continua evoluzione. Per questa ragione, la Città di Locarno coadiuvata da IQ-Center ha deciso d'intraprendere una serie di progetti atti a migliorare ed elevare l'efficacia ed efficienza dei servizi e delle prestazioni fornite dalla propria amministrazione, oltre che rendere sempre più trasparente la visione strategica cittadina. Per raggiungere gli obbiettivi preposti, il compito che si assegna alla comunicazione pubblica istituzionale non può che assumere un ruolo fondamentale. Il Municipio è quindi conscio dell'importanza che la comunicazione riveste in un apparato socio-politico quale è quello di un Comune, è quindi senza ombra di dubbio orientato verso la messa a punto di un Servizio per la comunicazione e le Relazioni pubbliche della Città che operi a tutto campo. Tale necessità è stata d'altronde messa in evidenza anche nel rapporto di IQ-Center del 23 settembre 2016 concernente l'analisi e proposta di riorganizzazione dei Dicasteri, nel quale a pagina 15 si rileva: "*Attualmente è attivo un collaboratore su mandato al 30%. Vista l'importanza della comunicazione per una città orientata in particolare al turismo, alla cultura e agli eventi, si dovrà a mente nostra pianificare una soluzione con grado di occupazione almeno del 50% (idealmente 80% a geometria variabile a dipendenza dei momenti?). Questa % lavorativa permetterebbe anche di affidargli la responsabilità del protocollo, attività legata indissolubilmente alla comunicazione e attualmente svolta dal responsabile manifestazioni*". Proprio questo processo di riorganizzazione globale dei Dicasteri e dell'Amministrazione ha però richiesto la messa a punto di determinate priorità sulle quali il Municipio ha dovuto focalizzare la propria attenzione e operare di conseguenza a corto-medio termine (vedi ridefinizione dei settori dell'Ufficio tecnico, nuove modalità nella Gestione del personale dell'Amministrazione, ridefinizione della situazione alla Casa San carlo, potenziamento Ufficio giuridico, ecc.). Queste priorità hanno comportato diverse nuove assunzioni, in particolare di funzionari con elevate responsabilità. Un'operazione che fortunatamente si è resa possibile senza finora comportare sovraccarichi per le finanze comunali. Proprio perché confrontato con queste recenti e importanti nuove assunzioni, il Municipio intende a questo punto procedere con la necessaria prudenza, nel senso di continuare a calibrare nel dovuto modo le uscite per evitare delle spiacevoli sorprese. A tal proposito, è pertanto ovvio che anche ogni nuova eventuale assunzione deve essere adeguatamente valutata e ponderata. Per comunque assicurare e gestire un Servizio di comunicazione di base, il Municipio ha deciso di conferire un mandato esterno a un giornalista professionista, attivo per molti decenni sulla piazza locarnese e quindi ben addentro ai problemi della nostra Città, attribuendogli un rapporto di lavoro pari al 30% (vale a dire 3 mezze giornate la settimana). Questo incarico ha in primo luogo permesso alla persona designata di implementare il nuovo sito internet della Città . Successivamente è stato garantito il continuo aggiornamento del sito e, parallelamente, sempre nei limiti consentiti dalla percentuale d'impiego, la persona incaricata ha svolto pure compiti di comunicazione di base (comunicati stampa, rapporti con i diversi media, produzione di testi utili per l'Amministrazione, ecc.). Lo sviluppo del settore della comunicazione da lei auspicato – e condiviso anche dal Municipio – in particolare aprendosi ai social (Facebook, Twitter, Instagram) e implementando APP dedicate comporterà forzatamente il potenziamento del Servizio di comunicazione della Città e una sua istituzionalizzazione a tutti gli effetti.

Il tempo impiegato per la risposta da parte di tutti i funzionari coinvolti ammonta complessivamente a 3 ore lavorative.

Con la massima stima.

Per il Municipio

Il Sindaco:
ing. Alain Scherrer

Il Segretario:
avv. Marco Gerosa

Alessandro Spano, Consigliere comunale PLR

Lodevole
Municipio di Locarno
Piazza Grande 18
6600 Locarno

Locarno, 13 settembre 2017

INTERROGAZIONE

presentata ai sensi dell'art. 65 della Legge Organica Comunale e dell'art. 35 del Regolamento Comunale della Città di Locarno

A CHE PUNTO SIAMO CON LA COMUNICAZIONE DELLA CITTÀ DI LOCARNO?

Onorevole signor Sindaco, onorevoli signori Municipali,

in data 3 ottobre 2016 il Gruppo PLR ha presentato un'interpellanza per chiedere quale sia la strategia del Comune sui social network. Questo perché, all'alba della quarta rivoluzione industriale (o "digitalizzazione"), è fondamentale per un Comune delle dimensioni come Locarno poter contare su una comunicazione efficiente e vicina al cittadino, alfine di garantire la dovuta trasparenza e di facilitare la presa di informazione dei cittadini. Di conseguenza, è importante poter disporre di un ufficio comunicazione con a disposizione persone con competenze professionali adeguate ed elevate e, soprattutto, è importante essere presenti laddove lo è il cittadino. Beninteso, questo non è da intendersi come una "mozione di sfiducia" delle attuali persone che si occupano di comunicazione, bensì significherebbe dare alla Città di Locarno l'opportunità di essere all'altezza dei bisogni della società 4.0.

Rispondendo all'interpellanza citata in occasione della seduta del 20 febbraio 2017, il Municipio ha comunicato la sua volontà di coinvolgere la SUPSI con un progetto di bachelor o master sul tema. Questo perché, secondo l'Esecutivo, "è indispensabile innanzitutto un'analisi dei vari social network in relazione a quelli che sono i fabbisogni di un Comune ed i suoi compiti. In seguito si può redigere una lista tramite la quale l'esecutivo potrà scegliere i canali più appropriati. È anche importante analizzare le figure necessarie ed il rispettivo carico di lavoro per ogni canale basato sulle specificità del canale stesso. (…) Per finire è utile formalizzare una o più direttive che reggano questo utilizzo. Sono da chiarire i diritti d'accesso, i sostituti in caso d'assenza del redattore, le frequenze minime d'aggiornamento da rispettare, le tipologie e la forma dei contenuti, le linee guida per il moderatore, ecc."

Seppur l'iniziativa sia stata, in un primo momento, da apprezzare, è emerso in un secondo tempo che il Canton Ticino ha già fatto uno studio simile coinvolgendo i servizi dell'Amministrazione cantonale[1]. Ad oggi

[1] Canton Ticino, Social media, <http://www4.ti.ch/can/sic/cosa-facciamo/social-media/>
Canton Ticino, Comunicato stampa, <http://www3.ti.ch/CAN/comunicati/01-12-2014-comunicato-stampa-741858407275.pdf>

sono diversi gli uffici cantonali che dispongono di un accesso sui social network e, d'altronde, è lo stesso Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato ad avere un proprio account Twitter. Anche la Polizia cantonale, a titolo di esempio, è presente su Facebook e Twitter con un grande pubblico e un grande riscontro. L'idea è che questi social network siano complementari ai tradizionali strumenti di comunicazione già in uso dal Cantone per allargare il proprio pubblico di riferimento e quindi raggiungere un maggior numero di cittadini.

Come già evidenziato nell'interpellanza citata, anche la Città di Lugano è presente su Twitter e Instagram con l'account @luganomycity, ciò che gli permette di comunicare più facilmente con i cittadini e i turisti.

In questo senso, sarebbe auspicabile un incontro con i responsabili del Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato per implementare, con il suo supporto e sulla base dello studio già fatto dal Cantone, i social network. Sarebbe però anche auspicabile un incontro con i responsabili della Città di Lugano, così da avere una seconda fonte informativa e ispirarsi ad una realtà comunale.

Inoltre, mal si comprende la risposta del Municipio (apparsa attendista) quando Casa Rusca già usufruisce (e bene) dei social network. Insomma, il potenziale c'è e va semplicemente sfruttato senza attendere ulteriori processi burocratici.

Infine, va sottolineato che un'implementazione dei social network e di una strategia comunicativa (come anche, ad esempio, la creazione di una newsletter informativa sulle decisioni del Municipio, del Consiglio comunale o degli eventi cittadini, che ben si integra con l'applicazione per smartphone al vaglio del Legislativo) è possibile solo con una struttura organizzativa solida. In questo senso, è auspicabile la creazione di un Ufficio comunicazione con un responsabile e alcuni subordinati. Questa potrebbe anche essere l'opportunità per offrire posti di stage agli studenti ticinesi in comunicazione presso l'USI.

Per questi motivi, chiedo al Lodevole Municipio:

1. Il Municipio ha già assegnato il mandato alla SUPSI per lo studio citato? Se sì, entro quando avremo i risultati?
2. Se no, il Municipio intende incontrare il Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato e i responsabili della Città di Lugano per implementare, sulla base di esperienza già vissute, i social network?
3. Il Municipio intende implementare, nel più breve tempo possibile, l'Ufficio comunicazione con a capo un responsabile della comunicazione e uno o più subordinati? Se sì entro quando? Se no perché?

Alessandro Spano