

comune di
PRATO



Promozione online dei servizi digitali del Comune di Prato
#PratoFacile



Città di Prato
È innovazione



PIN

POLO
UNIVERSITARIO
CITTÀ DI PRATO

SERVIZI DIDATTICI
E SCIENTIFICI
PER L'UNIVERSITÀ
DI FIRENZE

Il documento è stato redatto da Elena Palmisano e Sara Naldoni per conto di PIN S.c.r.l. – Polo Universitario Città di Prato.

Sommario

Premessa	1
1 Mappatura dei servizi digitali rivolti ai cittadini	3
2 Livello 1: progetto di base per la promozione dei servizi digitali per i cittadini.....	11
2.1 Strumenti e contenuti per la promozione dei servizi digitali	11
2.2 Canali di comunicazione individuati.....	30
2.3 Struttura organizzativa e professionalità richieste	30
2.4 “Brand identity” di promozione	31
2.5 Aggiornamento sito web del Comune.....	32
2.6 Esempi applicativi.....	32
3 Livello 2: piattaforma di formazione e promozione digitale online	35
3.1 Organizzazione interna.....	35
3.2 Soggetti e ruoli	36
4 Livello 3: attività di formazione e promozione in presenza	37
5 Promozione del servizio per l’identità digitale (SPID)	38
Conclusioni	39

Premessa

Nel dicembre 2019, il PIN S.c.r.l. - Polo Universitario Città di Prato ha prodotto su incarico del Comune di Prato, uno specifico documento denominato “Promozione dei Servizi Digitali per la città di Prato”, nel quale si proponeva un piano di attivazione di interventi formativi ed informativi sui servizi digitali erogati dal Comune di Prato e rivolti ai cittadini, da realizzare in presenza in modo diffuso sul territorio, con il coinvolgimento di diversi soggetti. Detto piano è stato al momento bloccato a causa dell’evolversi della pandemia Covid-19, per cui è nata l’esigenza di prevedere delle modalità alternative, basate su un approccio di erogazione esclusivamente online.

Il presente documento illustra quindi una proposta di attivazione di una serie di attività per la promozione dei servizi digitali offerti dal Comune di Prato ai propri cittadini e, nel medio periodo, per la promozione e diffusione delle competenze digitali e di una più matura cultura digitale nel territorio pratese, da erogarsi in varie modalità online. Ovviamente, quanto indicato nel documento del 2019 rimane in prospettiva valido e rappresenta quindi un ulteriore sviluppo delle azioni di promozione (indicato come “Livello 3” nel presente documento), da attivarsi quando la situazione sanitaria renderà nuovamente possibile l’organizzazione di eventi in presenza.

L’esigenza di favorire la diffusione dei servizi digitali nasce da una conclamata carenza della loro conoscenza da parte dei cittadini, che necessitano di acquisire le capacità di utilizzarli al meglio, e dall’esigenza più generale di implementare le competenze digitali testimoniata anche dai preoccupanti dati delle più recenti indagini, come la Relazione annuale della Commissione Europea, che, per il 2019, colloca l'Italia al 25° posto fra i 28 Stati membri dell'UE nell'indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), ed al 28° posto per il Capitale Umano.

La linea di azione proposta dal Comune di Prato, descritta nel presente documento, rappresenta quindi una risposta alle precedenti istanze e rientra a pieno titolo tra le strategie per la riduzione del divario digitale perseguite a livello europeo (come la Programmazione e finanziamento europeo 2021-2027, Digital Europe) e nazionale (come il Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022), che si concretizzano in particolare nella recente iniziativa “Repubblica Digitale”, promossa dal Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri. Tale iniziativa si prefigge nello specifico di favorire l’inclusività e l’accessibilità dei servizi pubblici digitali, migliorando le competenze di base dei cittadini attraverso la promozione di reti di esperienze ed il coinvolgimento di tutti i settori del Paese.

Nell’ambito dell’iniziativa “Repubblica Digitale”, inoltre, acquista rilievo anche l’attivazione del Servizio Civile Digitale mediante il Protocollo d’intesa firmato nel dicembre 2020 tra la Ministra per l’Innovazione tecnologica e la digitalizzazione Paola Pisano e il Ministro per le Politiche giovanili e lo sport Vincenzo Spadafora. Il programma consentirà di formare giovani come operatori volontari, impiegati con il ruolo di “facilitatori digitali” che opereranno sui territori in collaborazione con gli Enti locali.

Il progetto delineato nel presente documento prende dunque in considerazione una mappatura dei servizi digitali attualmente erogati dal Comune di Prato e si articola su tre Livelli, da dispiegarsi in tempistiche successive, in base alle risorse disponibili ed alla evoluzione della pandemia Covid-19, che limita attualmente le modalità di interazione sociale. In particolare, il Livello 1 si riferisce ad una

prima serie di attività informative sui diversi servizi digitali, da strutturare tramite mezzi e contenuti esclusivamente digitali che sfruttino il più possibile i canali esistenti, mettendoli in sinergia.

Il Livello 2 tratta della possibile implementazione del progetto grazie alla creazione di una piattaforma ad hoc per la raccolta ed erogazione di contenuti informativi e formativi, che attivi anche canali specifici di interazione con i cittadini utenti, ed al coinvolgimento di altri soggetti partner per promuovere non solo i servizi digitali del Comune di Prato ma, più in generale, tutti i servizi utili in città.

Il Livello 3, infine, si riferisce al già citato piano di attività in presenza delineato nel documento “Promozione dei Servizi Digitali per la città di Prato”, di cui qui (nel capitolo 4) si riporta esclusivamente il contesto di riferimento, rimandando per i dettagli al documento in questione.

1 Mappatura dei servizi digitali rivolti ai cittadini

Il primo passo è stato la realizzazione di una mappatura dei servizi digitali gestiti dal Comune e rivolti ai cittadini, per identificare poi i criteri con cui procedere nella scelta delle priorità. A tale scopo si è utilizzato quanto disponibile sul sito web dell'amministrazione, utilizzando in particolare i contenuti disponibili al link <https://servizi.comune.prato.it/servizi-online-per-cittadini>.

In Tabella 1 sono state evidenziate le caratteristiche principali di ciascun servizio (o gruppi di servizi, nel caso di similitudine). In particolare, i servizi sono stati classificati con colore diverso in base alle diverse modalità di accesso, in quanto si è ritenuto utile evidenziare tale caratteristica che può rappresentare una barriera rilevante per l'utilizzo dei servizi e necessitare quindi di ulteriori forme di promozione specifiche.

Legenda:

	Servizi ad accesso libero
	Servizi con registrazione su CRM del comune
	Servizi con registrazione SPID/CNS/CIE e CI (per residenti)
	Servizi con registrazione su siti esterni
	Servizi con registrazione ad hoc (comune)
	Servizi con reindirizzamento su Pago PA/Banca Sella

Tabella 1- Servizi digitali del Comune di Prato rivolti ai cittadini

Servizio	Caratteristiche	Note
Agenda appuntamenti online	- Registrazione sul portale https://iscrizionecrm.comune.prato.it/crmbinj/register.action?task=mainPage - Accesso al servizio tramite portale Minosse in cui immettere le credenziali ottenute dalla registrazione - Inserimento dati tramite interfaccia web	Help http://www.comune.prato.it/identita/appuntamenti/htm/help.htm
Attività motoria ultrasessantenni	- Registrazione sul portale https://iscrizionecrm.comune.prato.it/crmbinj/register.action?task=mainPage - Accesso al servizio tramite portale Minosse in cui immettere le credenziali ottenute dalla registrazione - Inserimento dati tramite interfaccia web	Help http://www.comune.prato.it/sport/motoanziani/iscrizione/htm/help.htm
Corsi cultura generale	- Registrazione sul portale https://iscrizionecrm.comune.prato.it/crmbinj/register.action?task=mainPage - Accesso al servizio tramite portale Minosse in cui immettere le credenziali ottenute dalla registrazione - Inserimento dati tramite interfaccia web	Servizio attivo quando ci sono corsi aperti
Domande docenza scuola Verdi	- Registrazione sul portale https://iscrizionecrm.comune.prato.it/crmbinj/register.action?task=mainPage - Accesso al servizio tramite portale Minosse in cui immettere le credenziali ottenute dalla registrazione - Compilazione domanda su schermate web ed invio	Help http://www.scuolaverdi.it/servizionline/docenti/htm/help.htm
Domanda incarichi professionali Comune di Prato	- Registrazione sul portale https://iscrizionecrm.comune.prato.it/crmbinj/register.action?task=mainPage - Accesso al servizio tramite portale Minosse in cui immettere le credenziali	Help http://www.comune.prato.it/lavoro/avvisi/iscrizione/htm/help.htm

	• Compilazione dati su web	
Domanda concorsi e selezioni Comune di Prato	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE • Registrazione utenza	
Domanda agevolazioni tariffarie scolastiche/Contributo spese scolastiche/Bonus scuola paritaria	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE o numero CI (solo per residenti a Prato) • Registrazione utenza • Compilazione domanda su interfaccia web • Inserimento documentazione aggiuntiva • Verifica autenticità con timbro elettronico (sigillo.comune.prato.it) • Calcolo agevolazione	Help http://www.comune.prato.it/scuola/agevolazioni/help/ http://www.comune.prato.it/scuola/pacchettoscuola/help/
Domanda agevolazione TARI/Agevolazione tariffa acqua	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE o numero CI (solo per residenti a Prato) • Registrazione utenza	
Albo Pretorio	• Accesso libero • Ricerca documenti direttamente dalla pagina http://albopretorio.comune.prato.it/albopretoriobini/	
Contributi affitto/Assegnazione case popolari	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE • Registrazione utenza	
Calcolo IMU	• Accesso libero al portale ANUTEL • Inserimento dati immobile nelle schermate web • Calcolo cifra	
Cancellazione albo scrutatori e presidenti seggio	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE o numero CI (solo per residenti a Prato) • Registrazione utenza	

Cartellone eventi	• Accesso libero • Visualizza e ricerca eventi direttamente dalla pagina http://www.comune.prato.it/appuntamenti/	
Catalogo biblioteche/Catalogo periodici Lazzerini	• Accesso libero sul portale OPAC/ACNP • Ricerca libri direttamente dalla pagina http://catalogo.po-net.prato.it/easyweb/w2002/ o dalla pagina https://acnpsearch.unibo.it/custom/po001	
Certificati anagrafici	• Accesso al servizio tramite codice fiscale e numero carta identità oppure con SPID, carta CNS, CIE • Inserimento dati nelle schermate web	Help http://www.comune.prato.it/identita/certificati/
Comunicati stampa	• Accesso libero dalla pagina http://comunicati.comune.prato.it/generali/ • Inserimento dati nella schermata web	
Comunicazione dati conducente	• Accesso libero dalla pagina https://patpoint.comune.prato.it/patpointbinj/servlet/CreaHome • Inserimento dati nella schermata web	
Ricerca sezione elettorale	• Accesso libero dalla pagina https://sezionivoto.comune.prato.it/sezionivotobinj/jsp/001/Home.jsp • Inserimento dati nella schermata web	
Ricerca farmacie	• Accesso libero dalla pagina http://www.po-net.prato.it/farmacie/ • Inserimento dati nella schermata web	
Iscrizione Scuola Verdi	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE o numero CI (solo per residenti a Prato) • Registrazione utenza	Help https://www.comune.prato.it/temi/scuola-ed-

		educazione/servizio/iscrizione-verdi/archivio6_0_124.html
Iscrizione asilo nido	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE o numero CI (solo per residenti a Prato) • Registrazione utenza	
Iscrizione GiocaCipi	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE o numero CI (solo per residenti a Prato) • Registrazione utenza	
Mappa di Prato	• Accesso libero dalla pagina http://mappe.comune.prato.it/mappebinj/ • Inserimento dati nella schermata web	
MediaLibrary Toscana	• Accesso con registrazione dalla pagina https://toscana.medialibrary.it/home/cover.aspx oppure consultazione libera del catalogo sempre dalla stessa pagina • Inserimento dati nella schermata web	
Menu scolastico	• Accesso libero dalla pagina https://informamensa.comune.prato.it/informamensabinj/jsp/home.jsp • Inserimento dati nella schermata web	
Ordinanze traffico	• Accesso libero dalla pagina http://www.comune.prato.it/servizicomunali/ordinanze/trasporti/ • Inserimento dati nella schermata web	
Pagamento tassa concorsi	• Accesso libero dalla pagina https://pagopa.comune.prato.it/pagopabinj/servlet/CreaHomeScana?idServizioPA=CONCORSI • Inserimento dati nella schermata web • Reindirizzamento sul sito PagoPA	Help PagoPA https://pagopa.comune.prato.it/htm/help.htm
Pagamento multe PM	• Accesso libero dalla pagina http://www.comune.prato.it/pagamenti/multe/	Help PagoPA

	● Inserimento dati nella schermata web ● Reindirizzamento sul sito PagoPA	https://pagopa.comune.prato.it/htm/help.htm
Pagamento Suola Verdi	● Accesso libero dalla pagina http://www.scuolaverdi.it/servizionline/ ● Inserimento dati nella schermata web ● Reindirizzamento sul sito PagoPA	Help PagoPA https://pagopa.comune.prato.it/htm/help.htm
Pagamento servizi cimiteriali	● Accesso libero dalla pagina http://www.comune.prato.it/pagamenti/cimiteri/ ● Inserimento dati nella schermata web ● Reindirizzamento sul sito PagoPA	Help PagoPA https://pagopa.comune.prato.it/htm/help.htm
Pagamento servizi scolastici	● Accesso libero dalla pagina http://www.comune.prato.it/pagamenti/scuola/ ● Inserimento dati nella schermata web ● Reindirizzamento sul sito PagoPA	Help PagoPA https://pagopa.comune.prato.it/htm/help.htm
Pagamento TARI	● Accesso libero dalla pagina http://www.comune.prato.it/pagamenti/tari/ ● Inserimento dati nella schermata web ● Reindirizzamento sul sito PagoPA	Help PagoPA https://pagopa.comune.prato.it/htm/help.htm
Portale contribuente	● Accesso al portale SORI mediante credenziali SORI, SPID, CNS	A cura di SORI
WI-FI free	● Registrazione al servizio dalla pagina http://www.pratowifi.it/home410.html	
Prestito libri	● Richiesta credenziali accesso da pagina http://www.sistemabibliotecario.prato.it/form/prestito/ ● Accesso mediante credenziali sulla pagina http://orcl92.comune.prato.it/pls/user/menu_user\$.startup	
Pulizia strade	● Accesso libero dalla pagina https://www.aliaserviziambientali.it/puliziastrade/index.php/main/index/prato ● Inserimento dati nella schermata web	Gestito da ALIA
Punto per Punto	● Registrazione sulla pagina https://iscrizionecrm.comune.prato.it/crmbin/home.actioni	Con le credenziali è possibile accedere direttamente ad alcuni servizi online e decidere la tipologia di canale su cui

		ricevere comunicazioni dall'amministrazione.
Richiesta passo carrabile	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE o numero CI (solo per residenti a Prato) • Registrazione utenza	
Promemoria scadenza accesso ZTL	• Accesso con registrazione su https://iscrizionecrm.comune.prato.it/crmbinj/register.action?task=mainPage • Ricerca permesso ed attivazione messaggistica	
Permesso temporaneo ZTL	• Accesso libero dalla pagina https://pagopa.comune.prato.it/pagopabinj/servlet/SceltaPermesso • Inserimento dati nella schermata web • Reindirizzamento sul sito PagoPA	
Rischi di casa tua	• Accesso libero dalla pagina http://mappeprotezionecivile.comune.prato.it/mappeprocivbinj/ • Inserimento dati nella schermata web	
Risultati elettorali	• Accesso libero dalla pagina http://www.po-net.prato.it/elezioni/	
Sedute Consiglio Comunale (ordine del giorno e data)	• Accesso libero dalla pagina http://odg.comune.prato.it/odgbinj/	
I segni del territorio (cartografia)	• Accesso libero dalla pagina http://segnidelterritorio.comune.prato.it/	
Servizio SMS (Protezione Civile)	• Registrazione sulla pagina https://iscrizionecrm.comune.prato.it/crmbinj/register.action?task=mainPage	
Sigillo - Verifica documenti timbro elettronico	• Accesso libero dalla pagina https://sigillo.comune.prato.it/sigillobinj/jsp/001/Home.jsp	Help https://sigillo.comune.prato.it/htm/001/help.htm

Storia nomi delle strade	• Accesso libero dalla pagina http://storiastrade.comune.prato.it/mappebinj/RicercaStoria	
Calcolo pagamento TARI	• Accesso libero dalla pagina http://calcolotassarifiuti.asmprato.it/?stato=2&id_comune=1 • Inserimento dati tramite interfaccia web	A cura di ALIA S.p.A.
Pagamento iscrizione nido	• Accesso libero dalla pagina https://pagopa.comune.prato.it/pagopabinj/servlet/CreaHomeScana?idServizioPA=NI DISC • Reindirizzamento su Pago PA	
Tasse e avvisi SORI	• Accesso libero dalla pagina https://pagamenti.comune.prato.it/pagamentibinj/jsp/SORI/HomeSori.jsp • Inserimento dati tramite interfaccia web • Reindirizzamento su Banca Sella per pagamento	Gestito da SORI
Variazione indirizzo (interna al Comune)	• Accesso al servizio tramite SPID, carta CNS, CIE o numero CI (solo per residenti a Prato) • Registrazione utenza	Help https://www.comune.prato.it/temi/anagrafe-e-cittadinanza/servizio/richiesta-residenza/archivio6_0_67.html#heading561

2 Livello 1: progetto di base per la promozione dei servizi digitali per i cittadini

In una prima fase, da attivarsi in tempi brevi, non si prevedono eventi in presenza ma soluzioni di tipo digitale rivolte ai cittadini per promuovere i servizi digitali esistenti presenti nel portale del Comune di Prato, ed informare sul loro utilizzo, grazie alla messa a sistema i canali di comunicazione esistenti, materiali e immateriali, utilizzabili a Prato, come ad esempio i social del Comune su cui promuovere la realizzazione di brevi pillole video/tutorial o i canali di comunicazione fisici (monitor in URP, PIN, digital signage, etc.), su cui promuovere infografiche. A tale proposito, saranno utili anche eventuali contenuti di promozione esistenti, già utilizzati dal Comune in precedenti occasioni o sarà necessario realizzarne dei nuovi.

Tali attività possono essere affiancate da altre soluzioni, quali ad esempio la promozione dei contributi digitali anche su altri canali (ad es. possibile collaborazione con TV Prato) e l'eventuale coinvolgimento degli stakeholder locali (come associazioni di cittadini, anche con particolari caratteristiche come ad esempio l'Unione Ciechi), anche per recepire feedback utili al miglioramento delle soluzioni ad oggi adottate.

Ai fini di un'efficace comunicazione, occorre individuare le diverse modalità con cui si possa intercettare l'utenza in modo proattivo, in particolare quella meno esperta in termini di digitale (ad esempio anziani o comunità migranti), per evitare di limitare la promozione ad una platea già consapevole, almeno in parte, dell'esistenza dei servizi digitali.

2.1 Strumenti e contenuti per la promozione dei servizi digitali

I servizi digitali identificati e descritti nel primo capitolo sono stati successivamente rivisti in base alle priorità di promozione espresse dall'amministrazione ed organizzati in tre diverse fasi, secondo quanto riportato in Tabella 2. In particolare, con riferimento alla colonna "priorità" riportante l'indicazione di fase 1, fase 2 e fase 3, si distinguono le tempistiche di avvio delle relative attività di promozionali. In questa fase, rispetto al totale dei servizi indicati in Tabella 1, sono stati anche esclusi alcuni servizi molto specifici che non necessitano di promozione a livello generalizzato.

In Tabella 2, inoltre, per ciascun servizio digitale sono state riportate indicazioni sui possibili strumenti da utilizzare per la promozione, unitamente alla tipologia di principali utenti di riferimento, al tema di riferimento ed al contesto esperienziale dell'utente (*user journey*). In particolare, i diversi colori nella tabella sono stati utilizzati per identificare i diversi *user journey*.

Sebbene, in linea di principio, ciascun servizio possa essere oggetto di una promozione specifica, l'individuazione di questi elementi può risultare utile per disegnare in modo maggiormente efficace diverse modalità di promozione, sulla base ad esempio di:

- raggruppamento di servizi con medesima tipologia di utenti principali
- raggruppamento di servizi con medesimo tema di riferimento
- raggruppamento di servizi che attraversano il medesimo *user journey*
- raggruppamento di servizi relativi ai pagamenti
- raggruppamento di servizi relativi alle agevolazioni

Per ciascuno dei servizi digitali riportati e per ciascuno dei diversi strumenti di promozione identificati, la tabella include un valore da 1 (max) a 3 (min) che definisce il livello di opportunità

nell'utilizzo di quello specifico strumento di promozione, sulla base dell'efficacia che esso può garantire, tenendo conto dell'ampiezza e della tipologia della platea di utenti da raggiungere, oltre che del potenziale narrativo e descrittivo dei possibili contenuti. I servizi sono stati inoltre classificati sulla base della consistenza temporale, distinguendo fra quelli sempre attivi e quelli invece legati a specifiche scadenze (es. bandi).

Per quanto riguarda lo *user journey*, questo approccio può essere utile per definire un primo insieme di servizi su cui lavorare, collegati a livello di "esperienza utente". In questa fase, nella tabella si è cercato il più possibile di fare riferimento ai contesti esperienziali già indicati sul sito web del Comune di Prato, in modo da mantenere l'allineamento con quanto già disponibile e facilitare la definizione dei contenuti da promuovere.

In

Tabella 3 sono invece riassunti i servizi che sono stati identificati dall'amministrazione come prioritari e per i quali si prevede, indicativamente e compatibilmente con le risorse disponibili, di attivare le attività di promozione entro la prima metà del 2021. Come già accennato in precedenza, sarà possibile promuovere sia un singolo servizio, sia una serie di servizi collegati sulla base di un medesimo *user journey*; quest'ultima strategia può consentire anche una sistematizzazione delle risorse finanziarie ed umane disponibili, per cui può rivelarsi senz'altro meritevole di approfondimenti.

Da osservare che, oltre ai servizi indicati in

Tabella 3, si possono prendere in considerazione per le attività di promozione anche servizi di tipo trasversale, come ad esempio:

- SPID
- PagoPA
- CNS
- App IO

che costituiscono gli strumenti base per accedere ai servizi digitali. Una chiara comprensione di tali elementi può agevolare il superamento delle barriere di accesso, che spesso impediscono ai cittadini meno abili dal punto di vista digitale di usufruire di tali servizi. Questo aspetto è già stato messo in evidenza in occasione dell'indagine sull'uso dei servizi digitali promossa dal Comune di Prato nel 2018. A tale proposito, si fa riferimento a quanto indicato nella sezione 5 dove si presenta sinteticamente la collaborazione fra il Comune di Prato e la società Lepida S.p.A. per l'attivazione di azioni di supporto alla cittadinanza per l'acquisizione delle credenziali SPID.

Tabella 2- Caratterizzazione dei servizi digitali in termini di priorità, tema, utenti ed user journey.

Servizio	Priorità	Brochure	Video	Intervista	Post (SN)	Podcast	Spot radio	Tema	Tipologia utenti	User Journey
Domanda agevolazione TARI	fase 3	1	1	3	1	3	1	Agevolazione	Nuclei familiari	Abitare ed avere una casa a Prato
Bonus tariffa acqua	fase 3	1	1	3	1	3	1	Agevolazione	Nuclei familiari	
Contributi affitto	fase 3	1	1	3	1	3	1	Agevolazione	Residenti comune	
Assegnazione case popolari	fase 1/a scadenza	1	1	3	1	3	1	Agevolazione	Requisiti bando	
Calcolo IMU	fase 1	3	3	3	1	3	1	Casa	Soggetti tenuti al pagamento IMU	

Pagamento TARI	fase 1/a scadenza	1	1	3	1	3	1	Ambiente (Pagamenti)	Tutti	
Portale contribuente (SORI)	fase 1	1	1	3	1	3	1	Tasse e tributi (Pagamenti)	Tutti/utenti maggiorenni	
Richiesta passo carrabile	fase 3	2	2	3	1	2	1	Lavori edilizi- Mobilità	Tutti/utenti maggiorenni	
Calcolo pagamento TARI	fase 1	1	1	3	1	2	1	Ambiente (pagamenti)	Tutti	
Tasse e avvisi SORI	fase 1	1	1	3	1	2	1	Tasse e tributi (Pagamenti)	Tutti/utenti maggiorenni	
Variazione indirizzo (interna al Comune)	fase 1	1	1	1	1	1	1	Cittadinanza e semplificazione	Tutti	

Certificati anagrafici online	fase 1	1	1	1	1	1	1	Cittadinanza	Cittadini maggiorenni	Cittadinanza, identità ed elezioni
Ricerca sezione elettorale	a tempo	3	1	3	1	1	1	Cittadinanza	Votanti	
Agenda appuntamenti online	fase 1	1	1	3	1	2	1	Facilitazione	Cittadini maggiorenni	
Albo Pretorio	fase 3	3	3	3	3	3	3	Cittadinanza	Cittadini	
Cancellazione albo scrutatori e presidenti seggio	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cittadinanza	Scrutatori/Presidenti di seggio	

Pagamento servizi cimiteriali	fase 1	1	3	3	1	3	3	Servizi al cittadino (Pagamenti)	Tutti/ Famiglie	
Punto per Punto	fase 1	1	1	1	1	1	1	Servizi trasversali	Tutti	
Mappa di Prato	fase 3	1	1	3	1	3	3	Informazione	Tutti	Conoscere il territorio
Cartellone eventi	fase 2	1	3	3	1	3	1	Cultura	Tutti	Cosa fare nel tempo libero
Domanda incarichi professionali Comune di Prato	fase 3	3	3	3	3	3	3	Lavoro	Professionisti	Lavorare a Prato
Domanda concorsi e selezioni	fase 3	3	3	3	3	3	3	Lavoro	Professionisti	

Pagamento tassa concorsi	fase 3	3	3	3	3	3	3	Lavoro (Pagamenti)	Professionisti/utenti maggiorenni	
Comunicazione dati conducente	fase 1	1	3	3	1	3	1	Mobilità	Automobilisti	Muoversi in città a Prato
Ordinanze traffico	fase 3	3	3	3	3	3	3	Mobilità	Tutti/utenti maggiorenni	
Pagamento multe PM	fase 1	1	3	3	1	3	1	Mobilità	Tutti/utenti maggiorenni	
Pulizia strade	fase 1	1	1	3	1	3	1	Mobilità	Tutti/Automobilisti	
Promemoria scadenza accesso ZTL	fase 1	1	1	2	1	2	1	Mobilità	Tutti/utenti maggiorenni	
Permesso temporaneo ZTL	fase 1	1	1	2	1	2	1	Mobilità	Tutti/utenti maggiorenni	

Attività motoria ultrasessantenni	fase 3	1	1	2	1	2	1	Sport	Cittadini over 60	Salute ed attività fisica
Ricerca farmacie	fase 1	1	3	3	1	3	2	Salute	Tutti	
Corsi cultura generale	fase 3	1	1	2	1	2	1	Cultura	Cittadini maggiorenni	Scuola e formazione
Domande docenza scuola Verdi	fase 3	3	3	3	3	3	3	Lavoro	Professionisti	
Iscrizione Scuola Verdi	fase 1	1	1	3	1	3	1	Cultura	Bambini >3 anni	
Catalogo biblioteche	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cultura/Scuola	Studenti	Scuola e formazione/Cosa fare nel tempo libero

Catalogo periodici Lazzerini	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cultura/Scuola	Studenti	
MediaLibrary Toscana	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cultura/Scuola	Tutti/Studenti	
Prestito libri	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cultura	Tutti	
Servizio SMS (Protezione Civile)	fase 1	1	1	1	1	1	1	Sicurezza	Tutti	Sicurezza in città

Domanda agevolazioni nido	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Genitori con figli 0-3 anni	Vivere a Prato con figli e figlie
Domanda agevolazioni mensa/trasporto scolastico	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Cittadini con figli 4-13 anni	
Contributo spese scolastiche	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Studenti <21 anni (maggiorenni)	
Bonus scuola infanzia paritaria	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Genitori con figli 0-3 anni	
Iscrizione Asilo Nido	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Genitori con bambini 0-36 mesi	
Iscrizione GiocaCipì	fase 1	1	1	3	1	3	1	Infanzia	Genitori con bambini 3-36 mesi	

Consultazione menu scolastico	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Genitori di bambini che usano la mensa scolastica	
Pagamento Suola Verdi	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola (Pagamenti)	Studenti/Famiglie	
Pagamento servizi scolastici	fase 1 e a tempo	1	1	3	1	3	1	Scuola (Pagamenti)	Studenti/Famiglie	
Pagamento iscrizione nido	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola (Pagamenti)	Famiglie con figli 0-3	

Tabella 3 - Servizi digitali ritenuti prioritari per la promozione.

Servizio	Priorità	Brochure	Video	Intervista	Post (SN)	Podcast	Spot radio	Tema	Tipologia utenti	User Journey
Calcolo IMU	fase 1	3	3	3	1	3	1	Casa	Soggetti tenuti al pagamento IMU	Abitare ed avere una casa a Prato
Portale contribuente (SORI)	fase 1	1	1	3	1	3	1	Tasse e tributi (Pagamenti)	Tutti/utenti maggiorenni	
Calcolo pagamento TARI	fase 1	1	1	3	1	2	1	Ambiente (pagamenti)	Tutti	
Tasse e avvisi SORI	fase 1	1	1	3	1	2	1	Tasse e tributi (Pagamenti)	Tutti/utenti maggiorenni	
Variazione indirizzo (interna al Comune)	fase 1	1	1	1	1	1	1	Cittadinanza e semplificazione	Tutti	
Assegnazione case popolari	fase 1/a scadenza	1	1	3	1	3	1	Agevolazione	Requisiti bando	
Ricerca sezione elettorale	a tempo	3	1	3	1	1	1	Cittadinanza	Votanti	Cittadinanza, identità ed elezioni
Certificati anagrafici online	fase 1	1	1	1	1	1	1	Cittadinanza	Cittadini maggiorenni	
Agenda appuntamenti online	fase 1	1	1	3	1	2	1	Facilitazione	Cittadini maggiorenni	

Cancellazione albo scrutatori e presidenti seggio	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cittadinanza	Scrutatori/Presidenti di seggio	
Pagamento servizi cimiteriali	fase 1	1	3	3	1	3	3	Servizi al cittadino (Pagamenti)	Tutti/Famiglie	
Punto per Punto	fase 1	1	1	1	1	1	1	Servizi trasversali	Tutti	
Comunicazione dati conducente	fase 1	1	3	3	1	3	1	Mobilità	Automobilisti	Muoversi in città a Prato
Pagamento multe PM	fase 1	1	3	3	1	3	1	Mobilità	Tutti/utenti maggiorenni	
Pulizia strade	fase 1	1	1	3	1	3	1	Mobilità	Tutti/Automobilisti	
Promemoria scadenza accesso ZTL	fase 1	1	1	2	1	2	1	Mobilità	Tutti/utenti maggiorenni	
Permesso temporaneo ZTL	fase 1	1	1	2	1	2	1	Mobilità	Tutti/utenti maggiorenni	
Ricerca farmacie	fase 1	1	3	3	1	3	2	Salute	Tutti	Salute ed attività fisica
Iscrizione Scuola Verdi	fase 1	1	1	3	1	3	1	Cultura	Bambini >3 anni	Scuola e formazione
Catalogo biblioteche	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cultura/Scuola	Studenti	Scuola e formazione/Cosa fare nel tempo libero

Catalogo periodici Lazzerini	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cultura/Scuola	Studenti	
MediaLibrary Toscana	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cultura/Scuola	Tutti/Studenti	
Prestito libri	fase 1	1	3	3	1	3	1	Cultura	Tutti	
Servizio SMS (Protezione Civile)	fase 1	1	1	1	1	1	1	Sicurezza	Tutti	Sicurezza in città
Domanda agevolazioni nido	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Genitori con figli 0-3 anni	Vivere a Prato con figli e figlie
Domanda agevolazioni mensa/trasporto scolastico	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Cittadini con figli 4-13 anni	
Contributo spese scolastiche	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Studenti <21 anni (maggiorenni)	
Bonus scuola infanzia paritaria	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Genitori con figli 0-3 anni	

Iscrizione Asilo Nido	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Genitori con bambini 0-36 mesi	
Iscrizione GiocaCipì	fase 1	1	1	3	1	3	1	Infanzia	Genitori con bambini 3-36 mesi	
Consultazione menu scolastico	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola	Genitori di bambini che usano la mensa scolastica	
Pagamento Suola Verdi	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola (Pagamenti)	Studenti/Famiglie	
Pagamento iscrizione nido	fase 1	1	1	3	1	3	1	Scuola (Pagamenti)	Famiglie con figli 0-3	
Pagamento servizi scolastici	fase 1 e a tempo	1	1	3	1	3	1	Scuola (Pagamenti)	Studenti/Famiglie	

Di seguito si forniscono alcuni dettagli operativi sugli strumenti di promozione indicati in

Tabella 3.

Brochure

Si tratta di un file di tipo pdf scaricabile da apposito link, che può anche essere stampato su carta (formato A4) ed utilizzato come pieghevole per distribuzione, eventualmente anche postale. Può essere utilizzato per contenuti testo/grafica per illustrare le modalità di accesso ed utilizzo di un servizio digitale.

Lo strumento può essere utile anche per promuovere a titolo riassuntivo l'intero insieme dei servizi digitali esistenti (perlomeno i più significativi), eventualmente raggruppati per profilo di utenza o per tipologia di necessità.

La stampa della brochure permette di promuovere un servizio anche verso tipologie di cittadini/utenti con un livello più basso di competenze digitali e, in alcuni casi, si potrebbe già individuare una serie di luoghi dove esporre le brochure affinché la promozione risulti più efficace.

Video

Si possono ipotizzare diverse tipologie di video, da realizzarsi sulla base di appositi storyboard, che restituiscano le modalità di accesso e di utilizzo del servizio presentato:

- video che utilizzano come attore un personaggio di riferimento (es. "influencer"), anche fittizio, che mostra passo dopo passo come utilizzare il servizio,
- pillole video con testimonianza di cittadini che hanno usato quello specifico servizio digitale,
- unico video che presenta sinteticamente più servizi collegati (tipo un "viaggio esperienziale" dell'utente, definito in tabella *user journey*), relativi ad uno specifico profilo di utenza/esigenza, ad esempio genitori con figli in età scolare.
- *screencast*, che spieghino le specifiche funzionalità del servizio e come usarlo, direttamente mentre si vede il monitor del computer o del cellulare in fase di utilizzo del servizio medesimo.

Intervista

Può essere realizzata ad esempio dal sindaco/assessore, o dal responsabile del servizio. In questo caso, più che focalizzata su un servizio specifico, potrebbe essere impostata come una promozione generale dei vari servizi.

Un altro tipo di intervista potrebbe essere realizzata ad un testimonial (es. influencer) che promuove uno specifico servizio: in questo caso si può pensare di realizzare più interviste allo stesso personaggio, da montare come una serie, tipo appuntamento fisso.

L'intervista può essere in formato video o audio, si può inserirla come spot radiofonico o TV, oltre che sui social network.

Post su social network e news

Possono essere realizzate brevi news sia per i social network che per la newsletter del Comune, anche per veicolare contenuti specifici (video, interviste, etc.).

Podcast

Possono essere realizzati da un influencer o da una figura significativa della città, può essere un pezzo audio che introduce l'esperienza di un certo servizio o segnala una serie di servizi collegati e/o relativi ad una esperienza specifica dell'utente. Ovviamente, anche le interviste descritte sopra possono essere poi redistribuite come podcast sui vari canali.

Spot radio

Può essere relativo ad un servizio specifico (ad esempio in occasione di qualche scadenza), o dare un'informazione più generale: anche questo potrebbe essere realizzato da un influencer o da un personaggio conosciuto, oppure con cittadini testimonial utilizzatori dei servizi.

2.2 Canali di comunicazione individuati

In questa prima fase, si sono individuati una serie di canali di comunicazione già esistenti ed attivi sul territorio pratese, gestiti sia direttamente dal Comune che da soggetti terzi ad esso eventualmente collegati:

- Negozi, edicole, grande distribuzione, sedi associazioni
- Digital Signage (uffici del Comune, mezzi pubblici, fermate bus, fontanelli, PIN, URP aziende partecipate, farmacie)
- Siti web esistenti (Comune, partecipate, CCIAA, biblioteche, Pratomigranti)
- Social network (Comune, partecipate, PIN, biblioteche, associazioni)
- WeChat
- SMS Comune di Prato (Punto per Punto)
- Newsletter Comune di Prato
- TV Prato, altre TV locali
- Testate giornalistiche (radio locali e giornali con cronaca locale)

Nel caso in cui i cittadini ricevano una comunicazione dal Comune relativamente ai vari servizi e/o scadenze, sarebbe molto utile inserire in tali comunicazioni le informazioni relative all'utilizzo del relativo servizio online, attivando in tal modo una promozione che raggiunge l'utente nel momento della effettiva necessità di utilizzo del servizio stesso. Si sottolinea che, nella fase di start-up, un ruolo rilevante potrà essere svolto dai canali social del Comune di Prato, sia quelli esistenti, sia quelli eventualmente da attivare: in particolare, potrà essere utile l'apertura di un canale YouTube dedicato, che potrà essere utilizzato anche come contenitore dei video prodotti.

2.3 Struttura organizzativa e professionalità richieste

Per la realizzazione di tale progetto si suggerisce un modello di governance il più possibile trasversale, che coinvolga diversi Servizi e competenze dell'amministrazione che abbia come riferimento un Board stabile di coordinamento, in grado di tenere sotto controllo l'intero processo in termini di definizione di prodotti ed azioni efficaci per la promozione dei servizi digitali, intercettando le istanze dell'amministrazione e, in futuro, quelle dei cittadini o degli altri soggetti coinvolti come fruitori o gestori di servizi di interesse pubblico, anche grazie al coinvolgimento di specifiche professionalità esterne.

Nello specifico, il Board di coordinamento dovrà rapportarsi con i Servizi del Comune di Prato coinvolti, a partire dal Servizio Sistema Informativo e dall'Unità di Staff Comunicazione e Partecipazione, oltre a collaborare con eventuali altri Uffici del Comune ed eventualmente con gli Assessorati di riferimento. I Servizi e gli Assessorati saranno coinvolti soprattutto in fase di selezione dei servizi digitali da promuovere prioritariamente ed in fase di ideazione dei prodotti di promozione, per individuare le caratteristiche salienti dei servizi digitali scelti. In particolare lo Staff di Comunicazione e Partecipazione sarà da coinvolgere anche in fase di approvazione dei prodotti comunicativi creati e per condividere le linee guida delle strategie comunicative del Comune, sulla base di un Piano di Comunicazione condiviso.

Il Board di coordinamento, sulla base degli input e delle strategie condivise e di un apposito Progetto di promozione e formazione, dovrà occuparsi del coordinamento delle attività dei fornitori esterni, coinvolti in maniera strutturata o puntuale per la realizzazione dei prodotti digitali di promozione. La produzione di contenuti promozionali per i vari servizi digitali (o gruppi di servizi) richiede necessariamente il ricorso a professionalità specifiche, capaci di elaborare i contenuti selezionati, di renderli il più possibile efficaci rispetto al mezzo di comunicazione individuato ed alla categoria (o categorie) di utenti da raggiungere e di occuparsi della gestione ordinaria della comunicazione.

Si reputa inoltre utile che il progetto di promozione dei servizi digitali, visto come un primo step verso un più articolato progetto di promozione delle competenze e della cultura digitale, sia caratterizzato da una specifica identità visiva (brand identity) che vada a connotare e ad omogeneizzare tutti i prodotti creati.

In particolare, è da prevedersi il coinvolgimento dei seguenti soggetti e professionalità esterne:

- Grafico/Infografico (brand identity, produzione di locandine e differenti grafiche)
- Videomaker ed esperto di comunicazione digitale (produzione video, infografiche, screencast, podcast, etc.)
- Team per animazione digitale (moderatore interviste e dirette social, comunicatore, influencer, etc.)
- Responsabile di comunicazione (realizzazione di articoli, news, post in collaborazione con ufficio comunicazione).

2.4 “Brand identity” di promozione

Un elemento sicuramente importante è la definizione di una specifica identità (*brand identity*), che caratterizzi i contenuti e le attività per la promozione dei servizi digitali, in modo che questi siano chiaramente identificabili sia per i cittadini che per il Comune.

Il Comune di Prato ha già attivato una serie di marchi che potrebbero essere utilizzati allo scopo, in particolare si può pensare a quello denominato “Prato Innovazione”; potrebbe però essere utile connotare questo tipo di attività e contenuti in modo univoco, individuando quindi un marchio specifico.

2.5 Aggiornamento sito web del Comune

Per facilitare e rendere più immediato l'accesso ai servizi di pagamento, si potrebbe pensare di rendere accessibile direttamente dalla home page del sito web del Comune la sezione "Pagamenti" (<http://www.comune.prato.it/pagamenti/>).

Analogamente si potrebbe operare per i servizi relativi alle varie agevolazioni a cui specifici target di utenti, spesso svantaggiati, potrebbero avere diritto, rendendo accessibile dalla home page la pagina "Agevolazioni" (<http://www2.comune.prato.it/comefareper/contributi/pagina132.html>).

2.6 Esempi applicativi

A titolo puramente esemplificativo, di seguito si illustra sinteticamente un possibile insieme di strumenti e contenuti digitali per la promozione di due casi distinti: un singolo servizio, come quello dei "certificati online", ed uno user journey, come "muoversi in città a Prato". Ovviamente, si tratta semplicemente di un esempio, da rivedere e ridefinire in sede di progettazione esecutiva dei vari contenuti e delle modalità di erogazione.

Servizio "Certificati online"

Questo risulta uno dei servizi più importanti, anche considerando l'elevato numero di residenti delle varie comunità migranti che vivono a Prato. Dall'indagine effettuata nel 2018 dal PIN S.c.r.l. insieme al Comune di Prato, risulta che in media tale servizio è conosciuto solo dal 60% dei residenti, ma tale percentuale risulta anche più bassa fra la popolazione immigrata.

Considerando quindi la tipologia di utenza del servizio, che vede particolarmente interessate le comunità migranti che risiedono in città, una efficace attività di promozione potrebbe quindi basarsi sui seguenti elementi.

Strumenti

Brochure multilingua

La brochure (pieghevole) dovrebbe essere prodotta in italiano e nelle lingue più utilizzate dalle comunità migranti in città, con contenuti schematici e prevalentemente grafici per facilitare la comprensione. Il documento sarà in formato pdf, in modo da poter essere sia stampato su carta, che scaricato dalle varie sorgenti online. La brochure potrebbe contenere anche il codice QR per accedere direttamente alla pagina del servizio.

Per quanto riguarda i contenuti, questi potrebbero, ad esempio, essere rielaborati sulla base di quanto già disponibile alla pagina <http://www.comune.prato.it/identita/certificati/htm/help.htm> che riporta tutte le indicazioni sull'utilizzo del servizio: in particolare si può fare riferimento ai seguenti elementi:

Come entrare nel servizio
Per chi puoi chiedere un certificato online
Quali tipologie di certificato si possono chiedere
Gli usi del certificato
I passi per ottenere il certificato online

La brochure stampata può essere distribuita in negozi, edicole, grande distribuzione, sedi associazioni, uffici comunali, biblioteche, facendo particolare attenzione ai luoghi frequentati dalle comunità immigrate. Il pdf può essere inoltre distribuito tramite link inserito in post sui social network del Comune, di altri enti sul territorio, di associazioni, di testate giornalistiche e TV locali.

Video

I prodotti video possono essere di diverse tipologie (infografiche animate, screencast, video girati etc.) e devono essere in versione multilingua, con l'utilizzo di sottotitoli. In caso si tratti di una infografica animata, occorre però considerare che la lettura dei sottotitoli a volte può comportare difficoltà nel seguire il video.

In caso si tratti di un video girato, si può pensare di coinvolgere un protagonista reale (magari un influencer), filmato mentre utilizza il servizio, inserendo eventualmente anche considerazioni divertenti o elementi di vita quotidiana: in pratica, una sorta di piccolo film che racconta una storia. Un contenuto di questo tipo può prestarsi meglio dell'animazione ad essere trasmesso, ad esempio, dalle TV locali. In entrambi i casi, è necessario prevedere la realizzazione di uno storyboard da utilizzare come base di partenza.

Il video può essere distribuito sui diversi canali precedentemente individuati, come: monitor digital signage distribuiti in città, siti web, TV locali, social network. Anche in questo caso occorre fare riferimento ai canali più utilizzati dalle comunità migranti, per garantire una copertura più ampia possibile.

Intervista

In questo caso si potrebbe realizzare un'intervista specifica ad un rappresentante dell'amministrazione, oppure ad un influencer, che introduce il servizio in termini generali: questo strumento non è adatto alla descrizione specifica dei diversi passi nell'utilizzo di uno specifico servizio, ma può offrire un'informazione di tipo introduttivo per segnalarne l'esistenza e stimolarne l'utilizzo (eventualmente si possono trattare nella medesima intervista più servizi, magari di tipo omogeneo). In tal senso, può rappresentare comunque un mezzo utile per lanciare il messaggio, anche perché può essere trasmessa su vari canali a larga diffusione, come ad esempio le TV locali, i siti dei giornali locali, i siti web del Comune e di altri soggetti sul territorio.

Post

Possono essere confezionate diverse tipologie di post da utilizzare su canali social e newsletter: il contenuto deve essere ovviamente sintetico ed includere un link per collegarsi a contenuti più esplicativi, come ad esempio la brochure o il video. I canali di distribuzione sono evidentemente i social dei vari soggetti sul territorio, a partire dal Comune, giornali e TV locali, associazioni ed altri.

User journey "Muoversi in città a Prato"

In questo caso, si pensa ad una promozione integrata dei vari servizi relativi all'esperienza del "muoversi in città", raccogliendoli dunque in un unico contenitore. Rimane comunque necessario creare i link ai vari approfondimenti, in modo che l'utente possa avere gli strumenti per accedere ai dettagli del singolo servizio. Sulla base di quanto riportato nella precedente tabella, tali servizi sono i seguenti:

1. comunicazione dati conducente
2. ordinanze traffico
3. pagamento multe Polizia Municipale
4. promemoria scadenza permesso ZTL
5. permesso temporaneo ZTL

Strumenti

Brochure multilingua

In questo caso la brochure deve riportare il percorso dell'utente che può avere bisogno di usare i vari servizi. Ad esempio, una sezione può intitolarsi "Hai ricevuto una multa?" e trattare i servizi 1, 2 e 3, mentre un'altra può intitolarsi "Devi accedere alla ZTL?" e trattare i servizi 4 e 5. Importante anche in questo caso utilizzare una grafica accattivante, anche ricca di simboli, per facilitare la comprensione del contenuto. La brochure potrebbe contenere i codici QR per accedere alle singole pagine web dei vari servizi.

Video

Si può realizzare un video multilingua, con eventuali sottotitoli, che inglobi una sezione dove un personaggio fittizio ha "ricevuto una multa" ed una dove il medesimo personaggio o un altro (eventualmente si può alternare uomo e donna) ha necessità di "entrare nella ZTL". Il video deve sinteticamente dare informazioni sull'uso dei servizi ed i canali di promozione sono quelli già individuati: monitor digital signage distribuiti in città, siti web, TV locali, social network. Anche in questo caso occorre fare riferimento ai canali più utilizzati dalle comunità migranti, per garantire una copertura più ampia possibile.

Analogamente a quanto indicato nell'esempio precedente, il video potrebbe anche essere immaginato come un piccolo film con protagonista reale (magari un influencer) che racconta una storia legata alla ricezione di una multa ed alla necessità di entrare nella ZTL, anche collegate.

Intervista

In questo caso, trattandosi di un gruppo di servizi inerenti il medesimo "user journey", si può pensare ad un'intervista a carattere introduttivo, fatta ad un esponente dell'amministrazione o magari ad un influencer, che tracci rapidamente il percorso esperienziale, per fornire agli ascoltatori uno spunto informativo che andrà eventualmente approfondito con altri mezzi, avendo come obiettivo prevalentemente coloro che non conoscono i vari servizi. L'intervista può essere distribuita mediante le TV locali, i siti dei giornali locali, i siti web del Comune e di altri soggetti sul territorio.

3 Livello 2: piattaforma di formazione e promozione digitale online

Il progetto descritto al Livello 1 avrà come output una serie di prodotti di comunicazione differenti (video, infografiche, podcast, brochure digitali e cartacee, etc.) che saranno veicolati su differenti canali di comunicazione locali esistenti, andando a costruire un importante patrimonio di formazione ed informazione per la promozione dei servizi digitali del Comune di Prato, utile al cittadino ma ancora non consultabile in maniera organica.

Anche in risposta a questa istanza, per ottimizzare i prodotti realizzati e per fornire un ulteriore servizio sempre più efficiente e completo, il Livello 2 del progetto si propone di realizzare una piattaforma web per la promozione dei servizi, delle competenze e della cultura digitale. Su questa i cittadini potranno trovare news, informazioni, eventi dedicati al digitale e, in particolare, contenuti digitali per migliorare le proprie competenze o per imparare a conoscere ed usare tutti i servizi digitali utili a Prato (ad es. pillole video, webinar, podcast, video interviste etc.). La piattaforma si proporrà quindi come uno spazio virtuale di facile fruizione dove caricare tutti i prodotti, esistenti e nuovi, utili al cittadino per vivere meglio ed in maniera più semplice grazie alle opportunità del digitale. Sarà inoltre da realizzare un'altra importante implementazione in termini di contenuti da veicolare, ossia, oltre ai servizi digitali della PA, saranno da mappare, selezionare ed organizzare anche quelli delle utilities e di altri soggetti gestori di servizi di interesse pubblico, a scala cittadina o regionale e nazionale, per un'informazione e formazione sempre più completa ed efficace.

La piattaforma potrà prevedere un'organizzazione dei contenuti per specifici target di destinatari, come ad esempio imprese, studenti, dipendenti della PA, o un breve test iniziale grazie al quale indirizzare il fruitore verso i contenuti più idonei ai suoi interessi ed al suo livello di digitalizzazione. La piattaforma si proporrà inoltre come uno spazio di confronto con i cittadini, grazie alla quale reperire istanze, ricevere feedback, intercettare bisogni. Potrà inoltre essere dotata di un chat bot o di una live chat per un dialogo sempre più diretto con la cittadinanza sui temi digitali. Sarà inoltre lo spazio su cui, in futuro, sarà raccolto il Programma degli eventi in presenza organizzati sul territorio e in diversi spazi della città.

Per dare la maggiore visibilità possibile alla piattaforma, per comunicare al meglio i contenuti proposti e per intercettare un pubblico ampio, si prevede l'attivazione di specifici canali social del progetto, oppure si prevede di strutturare una collaborazione con lo Staff della Comunicazione del Comune, in maniera tale che, sulla base di un Piano di Comunicazione condiviso, i contenuti proposti dal progetto siano veicolati sui social del Comune.

3.1 Organizzazione interna

Il progetto prevede una prima fase di start up della piattaforma ed una successiva fase riguardante la sua gestione ordinaria.

In prima fase si prevede la redazione di un Piano di attivazione del progetto grazie al quale sia possibile:

- realizzare la *brand identity* della piattaforma,
- stabilire la partnership di progetto,

- mappare e selezionare contenuti esistenti del Comune e dei soggetti partner da pubblicare e/o verificare bisogni per crearne di nuovi,
- realizzare la piattaforma, con *user experience* ed interfaccia utente,
- realizzare i testi delle rispettive sezioni della piattaforma,
- realizzare eventuali strumenti e funzionalità extra della piattaforma (sezioni di partecipazione, test digitale, chat bot, etc.),
- attivare canali social o collaborazione con Comune di Prato per un utilizzo collaborativo dei social del Comune,
- preparare evento lancio della Piattaforma (on line o in presenza),
- realizzare un Piano di promozione e formazione di medio-lungo periodo, grazie al quale orientare la selezione e creazione di nuovi contenuti digitali per la promozione dei servizi ma anche per la promozione delle competenze digitali ai diversi livelli.

In una seconda fase di gestione ordinaria si prevede:

- la redazione di un Piano di Comunicazione grazie al quale stabilire numero e contenuti delle uscite di articoli, news e contenuti di formazione,
- la gestione del Piano di Comunicazione e di Formazione.

3.2 Soggetti e ruoli

Si prevede l'attivazione di una Struttura di coordinamento, in grado di gestire sia la prima fase di start up, che la successiva gestione ordinaria. Tale struttura (che si suggerisce sia lo stesso Board di Coordinamento descritto al punto 2.3) si occuperà del rapporto con i partner, del project management e di offrire supporto scientifico e decisionale nelle varie fasi, nello specifico per la redazione del Piano di Formazione, del Piano di Comunicazione e del Programma di eventi e nell'accompagnamento alla loro gestione, oltre che della mappatura e selezione degli ulteriori servizi digitali da promuovere erogati dai diversi soggetti coinvolti nel Livello 2. Un'ulteriore attività di tale struttura sarà quella di raccolta ed inserimento nella piattaforma dei materiali digitali prodotti nel Livello 1.

In fase di start-up si prevede il coinvolgimento di uno o più fornitori esterni per: realizzazione di *brand identity* (competenze grafiche), realizzazione della piattaforma con *user experience* ed interfaccia utente (competenze grafiche e web designer), redazione testi ed articoli on line (competenze comunicazione digitale), realizzazione di nuovi contributi video (competenze video maker) ed altri contributi digitali (competenze comunicazione digitale).

In fase di gestione ordinaria si prevede il coinvolgimento di uno o più fornitori esterni per le seguenti attività: redazione stabile di news ed articoli (competenze comunicazione digitale), all'occorrenza realizzazione di nuovi contributi video (competenze videomaker) ed altri contributi digitali (competenze comunicazione digitale). Si prevede inoltre il coinvolgimento di un gruppo di animatori digitali (servizio civile digitale, stage o alternanza scuola lavoro) in grado di realizzare attività ed eventi in digitale ed in presenza per coinvolgere ed ingaggiare i cittadini (realizzare dirette video, video interviste ai cittadini, incontri, etc.)

4 Livello 3: attività di formazione e promozione in presenza

Un'ulteriore modalità di promozione dei servizi digitali, che includa anche una formazione specifica su certi aspetti ad essi legati, oltre che delle competenze digitali e, più in generale, di una più matura cultura digitale, potrà essere sviluppata mediante l'attivazione di una serie di eventi ed interventi in presenza, diffusi in città, che mettano di fronte facilitatori e cittadini. Allo stato attuale, non è possibile prevedere con certezza quando ciò sarà possibile, a causa del perdurare dell'emergenza Covid-19, ma un piano di massima per l'attivazione di tali procedure è già stato definito dal PIN S.c.r.l., su incarico del Comune, in un apposito documento rilasciato nel 2019, come già citato in Premessa.

Tale documento costituisce quindi la base per le future attività di promozione da organizzarsi in presenza, anche in sinergia con altri soggetti sul territorio (come ad esempio le aziende partecipate) e si propone una serie di obiettivi, di seguito sintetizzati:

1. Obiettivi Generali

- OG1. Far scoprire i servizi digitali, innovativi e smart
- OG2. Promuovere le competenze digitali
- OG3. Minimizzare il digital divide
- OG4. Favorire l'intergenerazionalità
- OG5. Avvicinare i servizi digitali ai soggetti svantaggiati

2. Obiettivi specifici

- OS1. Avvicinare i servizi digitali ai cittadini
- OS2. Fare conoscere i servizi, promuoverli e spiegarne il funzionamento
- OS3. Promuovere gli strumenti abilitanti all'accesso ed all'utilizzo dei servizi digitali
- OS4. Avere feedback dall'utente sulla qualità dei servizi e sulla loro funzionalità
- OS5. Recepire proposte da privati cittadini o da cittadini in forme organizzate (ad es. creazione di nuovi servizi o interesse ad avere in condivisione dati utili)

Il documento individua i destinatari delle attività di promozione ed i diversi format di comunicazione; riporta anche un'ipotesi organizzativa e gestionale per la realizzazione ed il monitoraggio delle attività proposte.

Da considerare che, anche quando sarà possibile effettuare attività di promozione in presenza, queste potranno sempre essere affiancate ed integrate con attività online del tipo di quelle descritte nel presente documento al Livello 1 e 2, dando così vita ad un sistema informativo articolato e flessibile, capace di adeguarsi alle esigenze della cittadinanza.

5 Promozione del servizio per l'identità digitale (SPID)

In accordo con le politiche promosse dalla Regione Toscana, il Comune di Prato sta attivando una convenzione con Lepida S.p.A. per la fornitura delle credenziali SPID ai cittadini, tramite il servizio LepidaID. Il servizio è già utilizzato da diverse amministrazioni, come ad esempio i comuni dell'Emilia Romagna.

Tramite questo servizio, il Comune di Prato vuole favorire la diffusione dell'utilizzo dei servizi digitali rendendo più semplice possibile l'acquisizione delle credenziali digitali, dato che al momento la procedura può risultare complessa, soprattutto per i cittadini meno formati dal punto di vista digitale.

L'attivazione di questo servizio richiederà contestualmente anche la messa a punto di una struttura di supporto (task force), che possa interagire con i cittadini ed assisterli concretamente nell'attivazione di SPID. La task force potrà essere composta da operatori volontari reclutati tramite il programma "Servizio Civile Digitale", la nuova iniziativa del Ministero per l'Innovazione Tecnologica che prevede di attivare più di 1.000 giovani impiegati con il ruolo di "facilitatori digitali". I giovani saranno adeguatamente formati ad operare sul territorio, nei quartieri, nelle comunità locali e negli spazi pubblici organizzati per accogliere e guidare coloro che hanno bisogno di supporto nell'utilizzo delle tecnologie.

In aggiunta e/o in alternativa, si potrà prevedere di arruolare gli studenti delle scuole superiori, che potranno così svolgere la propria attività di alternanza scuola-lavoro prevista nel percorso scolastico: il Comune di Prato ha già attive diverse convenzioni con vari istituti superiori cittadini ed è quindi possibile fare una verifica con i dirigenti scolastici per valutare l'interesse ad un'iniziativa del genere.

Sarà inoltre da prevedere un'attività di monitoraggio e di coordinamento del lavoro della task force, anche tenendo conto della rotazione dei partecipanti che si alterneranno nelle attività. Questa struttura potrebbe anche essere concepita come strumento di supporto più ampio, non solo per il servizio di acquisizione delle credenziali digitali, qualora ad esempio si pensi di attivare una consulenza sui vari servizi digitali che potrebbe essere effettuata anche online, tramite videochiamata o chat.

Per l'attivazione della task force sarà necessario individuare alcune postazioni sul territorio dove gli studenti/formatori (due per postazione) possono ricevere i cittadini interessati; al momento si opererà su appuntamento, nel rispetto delle normative anti Covid-19, in attesa di poter invece lavorare con le modalità classiche di sportello, una volta terminata l'emergenza sanitaria. I punti di attivazione SPID possono essere collocati ad esempio presso l'URP e l'Ufficio Anagrafe, e più in generale laddove sia possibile intercettare meglio l'utenza.

I punti di attivazione SPID metteranno a disposizione del materiale informativo, dove saranno illustrate le caratteristiche e l'utilizzo di SPID, e forniranno l'assistenza necessaria per attivare sul posto le credenziali dell'utente, guidandolo attraverso i vari passi della procedura.

Conclusioni

Il presente documento costituisce una proposta di attività da realizzarsi per favorire la promozione e l'utilizzo dei servizi digitali erogati dal Comune di Prato ai propri cittadini e, nel medio-lungo periodo, per promuovere tutti i servizi digitali utili in città, rafforzare le competenze digitali, promuovere una più matura cultura digitale facendo di Prato un laboratorio per l'inclusione digitale. Tali attività sono state concepite come strategie diverse e modulari, articolate su tre Livelli eventualmente integrabili, in modo da facilitarne l'implementazione dal punto di vista sia delle risorse finanziarie disponibili, sia dell'evoluzione della pandemia Covid-19 e del suo impatto sulla socialità. Nel complesso, si tratta quindi di mettere in sinergia una serie di soluzioni per dotare l'amministrazione di un sistema flessibile ma a carattere stabile, efficace, facilmente implementabile e replicabile.

Il monitoraggio delle azioni intraprese potrà fornire all'amministrazione delle utili indicazioni sulla qualità dei risultati raggiunti, sulla base della valutazione di indicatori specifici quali, ad esempio, la quantità di contenuti digitali prodotti, il numero di canali di promozione attivati ed il numero di utenti e di soggetti coinvolti. Gli strumenti utilizzati consentiranno anche di raccogliere suggerimenti dai cittadini per il miglioramento dei servizi digitali offerti ed informazioni utili per crearne di nuovi, sulla base delle necessità riscontrate, oltre che a ricevere input per migliorare le modalità stesse di formazione ed informazione. La collaborazione con gestori di servizi di interesse pubblico e stakeholders locali potrà inoltre di fornire un panorama completo delle possibilità offerte dai servizi digitali in area pratese, il loro coinvolgimento e quello di associazioni di cittadini consentirà di incrementare il coinvolgimento a livello locale e la pervasività dell'iniziativa.

Le attività proposte consentiranno di incrementare la consapevolezza dei cittadini riguardo ai servizi pubblici digitali e la loro capacità di interagire con i relativi strumenti, incluse le diverse modalità di accesso (in particolare, le credenziali del sistema SPID) ed i sistemi di pagamento. Ciò consentirà di aumentare il livello delle competenze digitali dei cittadini e di fare fronte in modo più efficace alle sfide nate durante la pandemia Covid-19.