

MUNICIPIO

Osservazioni del Municipio al rapporto del 15 maggio 2014 della Commissione delle Petizioni sulla mozione no. 3754 del 17 agosto 2013 degli On.li Lukas Bernasconi, Amanda Rückert e Andrea Sanvido (LdT), dal titolo "Lugano in un "touch", applicazione per smartphone"

All'Onorando
Consiglio Comunale
Lugano

Lugano, 1° settembre 2014

Onorevole Signor Presidente,
Onorevoli Signore e Signori Consiglieri Comunali,

Premessa

In data 17 agosto 2013 i Consiglieri Comunali On.li Lukas Bernasconi, Amanda Rückert e Andrea Sanvido (LdT) hanno depositato la Mozione no. 3754 dal titolo "Lugano in un "touch", applicazione per smartphone" con la quale propongono che l'Amministrazione comunale sviluppi un'applicazione (app) per gli smartphone.

La Commissione delle Petizioni ha elaborato un rapporto, in data 15 maggio 2014, invitando il Municipio ad analizzare la questione e a promuovere i necessari passi per sviluppare tale applicazione.

La proposta dei mozionanti

La mozione propone di realizzare un'app per i dispositivi mobili (smartphone e tablet) che funga da guida multimediale per cittadini e turisti, con informazioni turistiche e commerciali, culturali e di servizio, tali da soddisfare i bisogni immediati del cittadino o del turista presente sul territorio. In pratica, l'app andrebbe a informare il cittadino sui diversi servizi offerti dalla Città: dove mangiare, cosa fare, eventi sul territorio, proposte di locali, come muoversi, trasporti (parcheggi), info utili (farmacie notturne, ospedali, ...).

Lugano oggi non ha una piattaforma unica o un'applicazione mobile che riunisca tutte queste informazioni. Esse sono disponibili in ordine sparso su app di altri enti (City Guide Lugano di MySwitzerland in collaborazione con l'Ente Turistico del Luganese, Lugano C'entro dell'Associazione Commercianti di Via Nassa, Tio.ch di Ticinonline) oppure su siti web in modalità responsive (Lugano Turismo e Agenda Lugano). La TPL SA ne ha sviluppata una specifica relativa al trasporto pubblico.

A livello svizzero, diverse città hanno proposto l'app in modalità diverse. Per fare un paragone con le dimensioni di Lugano, citiamo San Gallo, Winthertur e Lucerna, che ne propongono una propria, senza però informazioni turistiche. Invece, Zurigo ne propone diverse e specifiche, come ad esempio quella dei bus o quella relativa alla qualità dell'aria, ecc. .

È dunque in atto una tendenza che non può essere ignorata e va analizzata attentamente.

I progetti della Città in ambito mobile

Come indicato nella Mozione e nel rapporto della Commissione delle Petizioni, tra gli strumenti utilizzati per navigare il web dal 2011 hanno iniziato ad affermarsi i dispositivi mobili (smartphone in particolare).

La tendenza è in crescita anche su lugano.ch, tanto che, in base a recenti statistiche, negli ultimi mesi poco più del 30% delle visite è avvenuto tramite smartphone o tablet.

Per stare al passo con questa novità tecnica e consapevole del margine di miglioramento dell'organizzazione delle informazioni su lugano.ch, il Servizio Pubbliche Relazioni sta implementando la modalità grafica responsive per il sito web della Città. Si tratta di rendere il sito web capace di adattarsi alla dimensione dello schermo con il quale viene visualizzato. In concreto, la grafica e l'organizzazione dei contenuti si adegueranno alla superficie disponibile di visualizzazione, assicurando una facile consultazione da ogni dispositivo e migliorando l'accesso alle diverse informazioni anche da smartphone e tablet.

Anche la creazione di un'app era stata in un primo tempo considerata come una possibilità per fare fronte alle necessità di comunicazione in ambito mobile. Tuttavia, analizzando a fondo la questione, sono emerse diverse criticità che hanno fatto preferire la variante del sito responsive; le stesse possono essere applicate anche nella valutazione dell'oggetto della mozione.

Efficacia dell'app

Per misurare l'efficacia di un'app si considerano il numero dei download e il successivo uso che ne viene fatto. Negli anni la disponibilità delle app è aumentata notevolmente e oggi, secondo studi del settore, si è generato un fattore di assuefazione negli utenti. Tale fenomeno porta gli utenti a scaricare un gran numero di app ma ad utilizzarle molto poco.

Questo fenomeno è ben evidenziato da un recente rapporto della Nielsen "Smartphones: so many apps, so much time, 7 luglio 2014"

(<http://www.nielsen.com/us/en/insights/news/2014/smartphones-so-many-apps--so-much-time.html>);

che evidenzia come oggi gli utenti scarichino una grande quantità di app, ma quelle che vengono utilizzate in modo intensivo sono in realtà poche e riguardano in particolare i social media e l'intrattenimento. Le app di tipo turistico sono invece utilizzate molto poco.

Il rischio è dunque di avere un'app che sicuramente non mancherà di essere scaricata, ma il cui utilizzo sarà molto limitato e quindi non potrà essere soddisfacente in un'ottica di costi - benefici.

Raggiungibilità dei contenuti

I contenuti di un'app possono essere visti solamente una volta effettuato il download. Questo significa che i contenuti non sono raggiungibili da google o da altri motori di ricerca. Considerando che il traffico del sito web della Città proviene per quasi l'80% delle visite da motore di ricerca, e dunque con ricerche altamente mirate, l'app non appare utile a soddisfare tale esigenza.

Compatibilità/universalità d'accesso

Affinché l'app possa essere utilizzata, il dispositivo dell'utente deve essere compatibile con l'app: questo significa che per garantire un accesso universale a tutti i potenziali utenti, la Città ne deve rendere disponibile almeno tre versioni (iOS, Android e Windows Phone), con un conseguente aumento di costi di realizzazione/aggiornamento.

Ciclo di vita

Hardware e software hanno un loro ciclo di vita: nascono, si diffondono presso gli utenti e in un certo periodo di tempo subiscono un declino, dovuto a software sostitutivi, a ragioni tecniche (in particolare per il software che dipende dal ciclo di vita dei sistemi operativi su cui è installato) oppure a un cambiamento degli usi degli utenti, delle informazioni o dei servizi che offrono.

L'app, essendo un software, non è esente da questa evoluzione. Tale aspetto è molto studiato e un recente articolo "Benchmarking the Half-Life and Decay of Mobile Apps, Mary Ellen Gordon, 20 febbraio 2014"

http://www.flurry.com/bid/108904/Benchmarking-the-Half-Life-and-Decay-of-Mobile-Apps#.U9o3Q43SG_F

ha analizzato la vita media di diverse categorie di app. È emerso come la media sia di circa quattro mesi con un massimo di sette.

Questo aspetto evidenzia come un'app sia da aggiornare e da rilanciare sul mercato molto spesso, almeno una volta all'anno. Ciò, naturalmente, comporta il lievitare dei costi di gestione.

Costi

È difficile indicare dei costi precisi senza un progetto definito. Per tale ragione indicheremo di seguito delle cifre che vogliono rappresentare delle stime: riprendiamo quella già indicata dalla Commissione delle Petizioni alla quale si aggiunge un costo di manutenzione relativo agli aggiornamenti.

Sviluppare un'app, come indicato dalla Commissione delle Petizioni, costa oggi all'incirca fr. 50'000.--. Tuttavia, a questo costo, è necessario aggiungere un budget per la manutenzione e per gli aggiornamenti relativi ai sistemi operativi.

Nel tempo, come indicato in precedenza, l'app tende a invecchiare: i vari sistemi operativi mobili ogni anno vengono aggiornati in modo sostanziale e l'obsolescenza dell'app risulta quindi molto rapida. Si stima che dopo due o tre anni sia necessario provvedere a un completo aggiornamento. Questo comporta un costo supplementare sul lungo periodo.

È complesso stimare i costi finali: essi sono soggetti a diverse variabili (entità e quantità degli interventi, difficoltà tecniche, eventuali altre modifiche) che cambiano nel tempo. Al fine di ottenere una valutazione oggettiva, abbiamo raccolto i dati dell'app iTicino di Ticino Turismo, molto simile a quanto si chiede realizzare.

iTicino è un'app per iOS (non sono quindi state realizzate le versioni per Android e Windows Phone, che invece sarebbero necessarie per quella della Città), realizzata in tre lingue (italiano, tedesco e inglese) ed offre diverse informazioni per i turisti relative a eventi, luoghi di interesse, ristoranti, alberghi, ecc. È stata realizzata nel 2010 ed è costata fr. 16'500.--.

Nel 2012 è stata aggiornata una prima volta per fr. 14'000.-- e la stessa somma è stata spesa nel 2013.

L'esperienza dell'Ente Turistico cantonale mette in luce un dato importante: i costi di aggiornamento sono particolarmente elevati. Questo aspetto non è dunque da sottovalutare, in particolare considerando che anche per lugano.ch sono da prevedere molti aggiornamenti.

L'aggiornamento dei contenuti

Aggiornare un'app è difficoltoso e costoso, sia dal lato redazionale che dal lato utente. È infatti necessario intervenire sul programma e ciò comporta dei costi: in termini finanziari (evidenziati nel paragrafo precedente), temporali e anche di lavoro (sia come risorse sia come competenze). Dal lato utente, occorre aggiornare la propria app scaricando la nuova versione/aggiornamento.

Risulta anche complesso aggregare le informazioni attualmente trattate da altri enti: si pensi ad esempio alle farmacie di turno, all'inserimento di nuovi ristoranti, all'apertura di un nuovo negozio, a eventi organizzati dai locali notturni e via discorrendo.

Ne consegue che, per garantire un servizio efficace, bisogna investire in personale di supporto, oppure in una partnership pubblico-privato con tutti i costi del caso.

Conclusioni

La Mozione ha sicuramente sollevato un problema importante e un tema interessante: fornire una piattaforma da cui accedere a servizi di utilità pubblica e offrire un valore aggiunto al turista (ma non solo) che giunge in Città.

Per la Città di Lugano è uno sprone a "mettersi al passo" con l'evoluzione tecnologica in corso.

Per questo, il Servizio Pubbliche Relazioni sta lavorando a una possibile soluzione della questione, che è stata individuata considerando gli elementi di cui sopra e che ha portato ad allestire un progetto di riorganizzazione dell'informazione di lugano.ch e all'implementazione di un design responsive al sito web della Città, preferendolo all'implementazione dell'app perché presenta diverse criticità:

- tanti download ma scarso uso; sicuramente i download, con l'adeguata pubblicità, non mancheranno, ma nel tempo tenderanno a ridursi notevolmente e a ciò si accompagnerà un uso sempre più sporadico.
- difficoltà a raggiungere gli utenti: il sito della Città è consultato principalmente via motore di ricerca e una versione responsive è più adatta a rispondere a questa esigenza.
- investimento su almeno tre sistemi operativi mobili: dato che la Città deve fornire un servizio pubblico (ovvero non escludere nessuno dall'accesso alle informazioni), è necessario offrire l'app in tre versioni, con conseguente aumento dei costi di produzione.
- tendenza a invecchiare rapidamente: come indicato dalle ricerche, almeno una volta l'anno sarà necessario aggiornare l'app con relativo aumento dei costi di manutenzione.
- costi: a fronte della difficile situazione finanziaria della Città, ogni singolo investimento deve essere ottimizzato e l'app non soddisfa questo principio, dato che richiede un ingente investimento, oltre che un fondo annuale per garantirne gli aggiornamenti. Inoltre, dati i punti precedenti, l'investimento non sembra essere particolarmente equilibrato.
- difficoltà a garantire gli aggiornamenti: in questo caso, si muovono forti dubbi sulla possibilità di garantire un costante aggiornamento delle informazioni, sia perché non si dispongono delle risorse necessarie e sia perché si prevede un costo finanziario non indifferente.

I costi previsti hanno un forte peso sulla decisione, così come l'esperienza di Ticino Turismo che, oltre ad aver dovuto investire diverse risorse, al termine della sua esperienza ha deciso di abbandonare tale progetto e concentrarsi sul responsive.

City Guide Lugano

In conclusione, aggiungiamo che per i turisti alla fine di agosto Svizzera Turismo ha revisionato la sua app "City Guide", pubblicando singole app dedicate alle principali città svizzere. Tra di esse rientra anche Lugano.

La City Guide Lugano è stata realizzata in collaborazione con Lugano Turismo che ne cura i contenuti, mentre la parte tecnica è demandata all'ente turistico nazionale. La Città di Lugano ospita una scheda dedicata a quest'app per permettere ai propri utenti di venirne a conoscenza e di scaricarla.

Con ogni ossequio.

PER IL MUNICIPIO

Il Sindaco:

Il Segretario:

Avv. M. Borradori

lic. jur. M. Delorenzi

Ris. Mun. 27.08.2014