

# I Comuni rispondono alle sfide della società grazie ai dati

**di Paola Pisano** – L'intelligenza artificiale, la robotica, la sensoristica, le reti veloci sono tutte tecnologie accomunate dalla necessità di utilizzare grandi moli di dati. L'international data corporation (IDC) con un report annuale sul mercato dei Dati, ipotizza una crescita di fatturato del 40% annuo passando dai 300 mld del 2016 ai 740 del 2020. Questo perché di dati oggi ne produciamo tanti, basti pensare a quante volte guardiamo e utilizziamo il nostro telefonino: attraverso lo smartphone cerchiamo una pizzeria dove andare con gli amici la sera, compriamo libri, vestiti, e mobili per la casa, leggiamo le notizie che ci interessano, paghiamo un viaggio, ecc... Queste azioni producono dati che vengono registrati da qualche parte del mondo per essere analizzati, rielaborati e produrre ricchezza.

Se da un lato le persone producono e necessitano di dati dall'altro anche le aziende, dal manifatturiero, al farmaceutico, al settore agricolo fino ad arrivare al settore della ricerca e della pubblica amministrazione non possono più farne a meno.

Cosa cambia oggi? i dati sono sempre stati prodotti, raccolti e catalogati, ma oggi cambia l'approccio soprattutto nella pubblica amministrazione: il dato viene raccolto non solo per analisi statistiche o obblighi di legge ma per rispondere a nuove sfide della società.

Ed ecco che da un anno il comune di Torino ha definito le sue sfide:

La prima è legata al core business della p.a. : i servizi che i comuni erogano ai cittadini e le azioni strategiche che le

amministrazioni attuano per rendere visibile una visione politica.

Grazie all'analisi dei dati i comuni possono monitorare i servizi ma anche ridisegnarli sulla base delle richieste dei cittadini creando una nuova user experience sempre più personalizzata e efficace (proprio come hanno fatto altri settori, le banche gli aeroporti, ecc..). Grazie sempre ai dati le linee strategiche e le conseguenti azioni politiche possono essere osservate, monitorate e valutate in termini di impatto e nuove decisioni oggettive e consapevoli (si pensi alla diminuzione dell'inquinamento e alla conseguente misurazione che azioni quali la chiusura al traffico possono avere sulla qualità dell'aria) .

I dati servono anche per supportare una seconda grande sfida della pubblica amministrazione: la trasparenza. Comunicare in modo facile, trasparente i progetti e i servizi erogati dal comune ai cittadini è al contempo obbligatorio e necessario affinché i servizi vengano conosciuti, utilizzati e valutati. La valutazione e il feedback dei cittadini deve poi entrare a far parte delle informazioni utili al monitoraggio e ridisegno dei servizi stessi.

La terza sfida del comune di Torino forse la più ambiziosa è legata ad una politica di crescita economica. Se è vero che l'economia dei dati creerà un immenso valore economico ai soggetti che li sapranno raccogliere, analizzare, usare, e integrare con altri dati, i comuni che incentivano e supportano questo approccio sul proprio territorio svilupperanno un vantaggio competitivo unico di attrattività nei confronti delle aziende .

Circa un anno fa abbiamo creato il data team e dotato il comune di Torino di piattaforme per la raccolta e l'analisi dei dati. Oggi abbiamo 4 tipologie di piattaforme differenti per la raccolta l'analisi e trasformazione dei dati in informazioni utili ai cittadini, ai nostri uffici e alle

aziende. I dati raccolti riguardano i servizi che la p.a. eroga ma anche segnalazioni dei cittadini, dati provenienti da immagini, informazioni che arrivano dall'analisi dei social e di articoli web. I servizi che stiamo sviluppando sono molti. Vanno dai all'analisi della mappe di calore per la definizione del tracciato della metropolitana della linea 2, all'analisi dell'impatto i eventi come il salone del libro sulla città di Torino, al progetto "cityMap": per supportare i cittadini nella scelta delle aree dove è meglio vivere in base alle loro esigenze e alla caratteristica dell'area , ecc..

Il risultato positivo di questi progetti dipende da fattori tecnologici e culturali. Da un lato stiamo spingendo nell'utilizzo di un approccio modulare che segue la tipologia del dato e l'utilizzo di piattaforme ad hoc a seconda del dato trattato, dall'altro l'approccio alla collaborazione e alla condivisione delle informazioni. Il progetto è infatti gestito in collaborazione con aziende, università del territorio e il team di trasformazione digitale, con il quale condividiamo progetti, risorse umane e la piattaforma di analisi e storytelling dei dati il DAF (data Analytic framework) .