

## Comunicato stampa **del Municipio**

### **La Città introduce la figura di assistente digitale**

**Il Municipio ha deciso di sperimentare l'introduzione di una nuova figura professionale, l'assistente digitale, con l'obiettivo di informare la popolazione sui nuovi servizi digitali promossi dalla Città e fornire il necessario supporto per acquisire le conoscenze e gli strumenti utili al loro utilizzo, al fine di promuovere servizi moderni, efficienti e inclusivi.**

**Il servizio sarà attivo a partire da lunedì 11 febbraio presso il Puntocittà, via della Posta 8 a Lugano.**

La figura di assistente digitale avrà il compito di promuovere e divulgare i servizi digitali della città, assistere e accompagnare la cittadinanza nel loro utilizzo e valutare il grado di soddisfazione e di accettazione dei cittadini verso queste nuove modalità di comunicazione e interazione.

L'evoluzione tecnologica e la digitalizzazione stanno cambiando radicalmente il nostro modo di vivere e di fruire dei servizi, ed è importante che le istituzioni si attivino affinché il maggior numero di cittadini possa approfittare di un'importante opportunità fornita da questo progresso.

Il Municipio, come indicato nelle Linee di sviluppo 2018-2028, è impegnato a promuovere un'amministrazione sempre più efficiente, che sfrutta il potenziale delle nuove tecnologie e del progresso scientifico come propulsore di innovazione e di crescita a beneficio della popolazione. L'obiettivo è quello di sfruttare questo potenziale migliorando e ampliando i servizi offerti alla cittadinanza attraverso la loro progressiva digitalizzazione.

La Città di Lugano, lo scorso 25 ottobre, ha partecipato a Digital Day Svizzera, giornata internazionale dedicata al tema della digitalizzazione. In questa occasione sono stati presentati al pubblico alcuni servizi dell'amministrazione innovativi e orientati al futuro, come ad esempio le applicazioni per dispositivi mobili Lugano Servizi e Lugano Eventi, lo sportello elettronico, il portale online di statistica interattiva e open data, e le visite culturali in realtà aumentata a Villa Ciani e nel complesso di Santa Maria degli Angioli. Numerosi sono stati i visitatori dello stand della Città – in particolare gli anziani, ma non solo – che hanno dimostrato interesse ai servizi presentati e hanno chiesto un supporto per approfondire le conoscenze e acquisire le competenze utili al loro impiego. In considerazione di questa positiva esperienza e dell'imminente implementazione del nuovo sportello online della Città, il Municipio ritiene utile introdurre la figura professionale di assistente digitale, quale miglior accompagnamento della popolazione verso un uso ampio e soddisfacente dei nuovi servizi digitali.

L'obiettivo iniziale sarà quello di promuovere in particolare le app della Città e fornire un sostegno alla compilazione del sondaggio denominato LOSAI (Lugano, le opinioni sulla sicurezza degli abitanti: interviste), promosso dalla Polizia al fine di raccogliere e conoscere le esperienze della popolazione in materia di sicurezza.

L'offerta verrà incrementata gradualmente, parallelamente al rilascio di nuove soluzioni digitali.

Allo stesso tempo sarà un'occasione importante per conoscere il grado di soddisfazione e di utilizzo della popolazione di questi servizi.

L'introduzione di questa nuova figura professionale sarà inizialmente a titolo sperimentale; al termine di un congruo periodo di prova e in base alle risultanze dell'attività svolta, si valuterà se inserire una nuova posizione nell'organico dell'amministrazione.

L'assistente digitale sarà operativo al Puntocittà di Lugano Centro a partire da **lunedì 11 febbraio**, nei seguenti giorni e orari:

**lunedì**, dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00  
**martedì**, dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.30  
**mercoledì**, dalle 7.30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00  
**giovedì**, dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.30  
**venerdì**, dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00

Dopo una prima fase di test sarà inoltre possibile valutare la presenza dell'assistente digitale in altri luoghi e contesti oltre che al Puntocittà. Il personale impiegato potrà infatti svolgere la propria consulenza tramite un tablet, senza la necessità di installazioni fisse.

Per ulteriori informazioni:

**Marco Borradori**, sindaco, M. +41 79 636 50 38  
**Robert Bregy**, segretario comunale M. +41 79 796 11 56