

# Lettera ai Comuni

6/2020

## Pronti per la Generazione Z?

Cellulare-dipendente, volubile e stilisticamente sempre al top per Instagram – sono gli aggettivi con cui viene abitualmente descritta la Generazione Z. I giovani sono spesso sottovalutati, sia dal mondo del lavoro sia nell'ambito delle attività della loro comunità. Ma la rapida digitalizzazione degli ultimi mesi ha dimostrato che possiamo imparare molto proprio dai nativi digitali.

I risultati non sono materia per i giovani. Invece di tante parole, preferiscono la concretezza e quindi produrre un cambiamento, affrontare un problema e generare un senso, preferibilmente in modalità digitale. Anche nella loro vita privata vogliono muoversi il più possibile digitalmente: che si tratti di contattare la cassa malati, l'Ufficio controllo abitanti, l'Ufficio della circolazione o di organizzare il proprio tempo libero. Il loro slogan è «digital first». Questo deriva dal fatto che sono la prima generazione ad aver vissuto

solo il mondo digitale fin dalla nascita. Telefonia di rete fissa, fax e archivi cartacei sono loro del tutto estranei. I giovani sono riluttanti a stampare e inviare un documento, perché una volta archiviati nel cloud, i documenti possono essere semplicemente condivisi con gli altri con un clic e conservati per tutto il tempo necessario. Le aziende, l'amministrazione e la politica farebbero bene a seguire questa indicazione se vogliono raggiungere questa generazione e quelle future.

Cosa devono cambiare per riuscire a raggiungere la giovane generazione? Come possono integrare le competenze di questa generazione nell'amministrazione e quindi rimanere o diventare un datore di lavoro interessante? E come possono rendere la vita della comunità e il processo politico accessibili ai giovani cittadini? E cosa rende un Comune attraente per le aziende e le start-up?

\* Christian Scholz: Generation Z – wie sie tickt, was sie verändert und warum sie uns alle ansteckt, 2014.

\*\* Baby boomers 1946–1965, Generazione X 1966–1981, Generazione Y 1982–1995, Generazione Z 1996–2012

### Generazione Z

- 07.00 Home office
- 09.30 Transfer ufficio / Colloquio con il team sulle riprese del film
- 10.15 Appuntamento digitale dal medico
- 11.00 Riunione con il team sul posto
- 12.00 Pranzo con amici
- 13.30 Kick-off progetto
- 15.30 Transfer / Briefing online
- 16.10 Ufficio comunale, cambio di residenza
- 17.00 Work @ home
- 19.00 Yoga



Il professore Christian Scholz dell'Università del Saarland ha studiato le differenze rispetto alle generazioni precedenti. Nel suo libro\* «Generation Z – wie sie tickt, was sie verändert und warum sie uns alle ansteckt» (Generazione Z – come ragiona, cosa cambia e perché ci contagia tutti) constata che la più giovane generazione di adulti impara dal comportamento dei suoi predecessori\*\*). Troppo spesso, la Generazione Z ha osservato come i propri genitori non riuscissero a staccare dopo il lavoro. Da qui deriva la grande spinta a trovare un equilibrio tra il mondo reale e quello digitale. Questo cambiamento pone nuove sfide ai Comuni e alle aziende. Come possono sfruttare il potenziale dei giovani professionisti? Come integrarli nella vita amministrativa e della comunità locale?

### Generazione precedente

- 06.30 Transfer ufficio
- 07.15 Lavoro sul testo
- 08.30 Scambio
- 09.15 Pausa caffè
- 09.30 Riunione di coordinamento
- 11.00 Riunione con il team
- 12.00 Pausa pranzo
- 13.00 Riunione
- 14.30 Riunione
- 16.00 Transfer
- 16.10 Ufficio comunale



# «Lavoriamo con il nostro smartphone»

In che modo la Generazione Z giudica il rapporto con l'amministrazione e la politica? Il Comune potrebbe essere un possibile datore di lavoro per un giovane? E cosa potrebbe aspettarsi il Comune dai giovani adulti? Giulia Langhi, 20 anni, responsabile del team foto di Swisscom, è una tipica rappresentante della sua generazione. Abbiamo ascoltato il suo parere.



Giulia Langhi, mediamatica e responsabile Teamfoto di Swisscom

## Giulia, cosa deve offrirti il tuo Comune?

Per me è importante disporre di buoni collegamenti con i mezzi pubblici ma anche mantenere una certa vicinanza alla natura. Voglio raggiungere facilmente il mio posto di lavoro e allo stesso tempo utilizzare il mio tempo libero per rilassarmi.

## Com'è il tuo rapporto con il tuo Comune?

Trovo che avere a che fare con le autorità non sia sempre semplice. Se ho bisogno di qualcosa dall'autorità comunale, devo organizzare tutta la giornata per fare in modo di arrivare puntuale allo sportello. Molte cose devono essere firmate sul posto e documenti ufficiali come l'attestazione di domicilio non sono disponibili online. Facendo tutti i giorni la pendolare tra Berna e Zurigo, non è facile pianificare la mia giornata in base agli orari di apertura del Comune.

## Come miglioreresti queste cose?

Il Comune dovrebbe offrire i suoi servizi in modo tale che io li possa utilizzare indipendentemente dall'orario e dal luogo. La firma digitale risparmierebbe spesso di andare in Comune. Ma anche i canali di informazione e comunicazione potrebbero diventare più digitali. Tutte le informazioni importanti dovrebbero essere disponibili in modo chiaro su un sito web. La comunicazione potrebbe funzionare anche via chat. Per esempio, con un numero WhatsApp da usare per porre domande semplici. Si eviterebbe così lunghe attese prima di poter parlare con qualcuno. Per far conoscere anche ai giovani le attività per il tempo libero e gli eventi organizzati dal Comune sarebbe utile un canale di

social media. Perché è attraverso questo tipo di comunicazione che siamo meglio raggiungibili. Per funzionare, sarebbe necessaria una rete mobile con una buona ricezione ovunque, non sempre garantita. Può sembrare un po' un cliché, ma la mia vita dipende molto dalla mia raggiungibilità, anche al lavoro.

## Ma Instagram e gli altri social non fanno parte della routine quotidiana, no?

E non devono diventarlo. Alla nostra generazione viene spesso rinfacciato di essere sempre online. Infatti, è vero, usiamo il nostro smartphone 8 volte di più rispetto alle generazioni precedenti. Ma spesso ci si dimentica che non navighiamo solo sui social media. Ci lavoriamo con il nostro smartphone. Quindi ci aspettiamo che anche il nostro datore di lavoro ci fornisca l'accesso ai nostri dati in ogni momento e da ogni luogo, in modo da potere lavorare anche in mobilità, ovunque ci troviamo. Nella vita di tutti i giorni funziono esattamente allo stesso modo, anche quando ho a che fare con le autorità o all'interno del processo politico. Ma c'è ancora molto da fare. Tutto questo non facilita il nostro coinvolgimento nella vita del Comune.

## E come sarebbe il Comune come datore di lavoro?

Il coronavirus può aver cambiato un po' le cose, ma la verità è che spesso le infrastrutture per il lavoro flessibile non sono disponibili. La nostra generazione vuole lavorare indi-

pendentemente da orari e luoghi. Con questo non intendo lavorare fino a notte fonda. Per noi è molto importante tenere separata la vita professionale dalla vita privata. Ma vogliamo anche poter adattare il nostro orario di lavoro ai nostri ritmi. Proprio perché vogliamo fare bene il nostro lavoro. Con l'ulteriore digitalizzazione dei metodi di lavoro, anche i Comuni impareranno ad apprezzarlo.

## Che tipo di infrastruttura dovrebbe metterti a disposizione il tuo datore di lavoro?

In primo luogo, è importante il cloud computing, per potermi collegare alla rete aziendale in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo. È anche importante avere la possibilità di effettuare riunioni decentrate. Un esempio è Microsoft Teams, che posso aprire facilmente sul mio smartphone tramite l'app dedicata e che mi consente di partecipare a riunioni online. La cosa migliore è che nell'app è integrata una funzione di chat. La nostra generazione preferisce di gran lunga scrivere un breve messaggio di testo piuttosto che un'e-mail. Questo produce l'effetto secondario di ridurre le telefonate. Per noi è anche importante che le aziende siano aperte a nuovi modi di lavorare. La digitalizzazione fa passi da gigante e i nuovi tool diventano obsoleti dopo solo pochi mesi: un Comune, così come un'azienda, deve essere in grado di reagire altrettanto velocemente. In questo possiamo dare il nostro contributo con la nostra esperienza.

## La vita nel Comune – L'applicazione Localcities

Localcities offre quello che molti Comuni cercano: un'app che consente ai propri abitanti di accedere a informazioni necessarie nella vita di tutti i giorni – come le date delle votazioni locali, eventi, smaltimento dei rifiuti, vacanze – tutto in un'unica applicazione. Semplice, veloce e digitale. La piattaforma semplifica la comunicazione tra cittadini, amministrazione, scuole, PMI e associazioni. Localcities alleggerisce il lavoro dei Comuni nell'amministrazione di contenuti e servizi e si arricchisce costantemente di nuove offerte. Localcities vuole essere il biglietto da visita digitale per i Comuni: oltre a un profilo su misura, integra nella stessa pagina il sito web e l'app del Comune. Grazie ai moduli News e FAQ del profilo Premium, la app su scala svizzera raggiunge gli interessati di tutte le età anche in viaggio. Contatto: [hallo@localcities.ch](mailto:hallo@localcities.ch)



LOCAL  
CITIES

# Burgdorf: tra fascino rurale e innovazione allo stato puro

La Generazione Z è digitale, coraggiosa e impone requisiti del tutto nuovi a datori e postazioni di lavoro, mettendo ugualmente in difficoltà aziende e Comuni. Per affrontare in maniera ottimale i profondi cambiamenti, nascono sempre più progetti innovativi. A tal proposito abbiamo visitato lo spazio co-working B.Labs a Burgdorf per scoprire quali opportunità si presenteranno in futuro per i Comuni.

A cinque minuti a piedi dalla stazione di Burgdorf, nella ex zona industriale della fabbrica di macchinari Aebi, sorge l'area Suttergut Süd. Qui non si incontrano solo vecchi capannoni ed edifici industriali malandati, ma anche un moderno complesso condominiale con magnifici appartamenti.

Nel bel mezzo, in un piccolo edificio poco appariscente, la coppia di imprenditori Karin e Patrick Roth ha creato un luogo che non ci si aspetterebbe mai di trovare qui: uno spazio co-working di prima generazione che porta l'elegante nome di B.Labs. L'idea è nata al rientro dei due in Svizzera dopo un lungo soggiorno negli Stati Uniti. «In America quest'idea era già consolidata e così è cresciuta in noi l'esigenza di fondare un particolare spazio co-working», afferma Karin Roth. A gennaio 2017, dopo una lunga fase di pianificazione, il progetto è stato finalmente realizzato. Nell'area di Suttergut Süd a Burgdorf ha aperto i battenti il primo spazio co-working della regione.

Così facendo, i due hanno colto nel segno: la Generazione Z, infatti, vuole essere in primo luogo flessibile. Ma la flessibilità non va equiparata all'home office, come conferma anche Giulia Langhi, 20, mediamatica di Swisscom:

## Un aiuto per districarsi nella giungla informatica

Cosa è in grado di fare la mia infrastruttura IT già ora e dove esiste ancora un potenziale di miglioramento? A queste domande risponde ICT Assessment di Swisscom [www.swisscom.ch/ictassessment](http://www.swisscom.ch/ictassessment)

My Service Business offre un supporto a 360 gradi a piccole imprese e lavoratori autonomi.

<https://www.swisscom.ch/it/business/pmi/internet-retefissa-televisione/service/myservice.html>

«Non vogliamo sottostare a orari di lavoro fissi. Per noi è importante concentrarci completamente su quello che facciamo e sentirci bene» (vedasi pagina 2).

### Digitalizzazione come vantaggio competitivo

Karin Roth individua nelle esigenze della Generazione Z un grande potenziale per i Comuni. I giovani imprenditori e le start-up non cercherebbero principalmente spazi co-working alla moda e stravaganti con tavoli da ping pong e lezioni di yoga. In primo luogo, verrebbero richiesti uffici convenienti e flessibili, senza dimenticare un certo sostegno nell'organizzazione e nell'ulteriore sviluppo delle start-up. «Da noi non conta solo il prezzo, ma anche – e soprattutto – la vasta rete che possiamo rendere accessibile», afferma Karin Roth. I Comuni ben interconnessi nelle vicinanze dei centri urbani avrebbero dunque un potenziale enorme. Burgdorf è un esempio paradigmatico. È inoltre sorprendente vedere la grande popolarità di cui gode la sala riunioni nello spazio co-working che viene assiduamente richiesta e affittata.

Lo conferma anche Patrick Roth. A essere entusiasti sono soprattutto i visitatori provenienti dalle roccaforti tecnologiche asiatiche. Capita loro spesso di sentire che Burgdorf offre il mix ideale tra relax e sviluppo. Perché, a dispetto del fascino rurale, non c'è solo un buon collegamento con l'autostrada e i mezzi di trasporto pubblici, ma anche una connessione velocissima alla rete mobile 5G. Non per niente, proprio a Burgdorf Swisscom ha messo in funzione la prima rete di prova 5G in collaborazione con l'azienda di tecnologia medicale Ypsomed. Anche per Karin Roth è chiaro: il digitale è una carta vincente. Se i Comuni vogliono continuare a essere interessanti per le persone giovani e innovative devono investire nella digitalizzazione. I Comuni con buone infrastrutture hanno infatti un grande vantaggio rispetto a quelli che stentano a decollare.



Karin Roth al centro del B.Labs

La forza innovativa di un progetto dipende però in tutto e per tutto dalla forza economica e innovativa del Comune. Sono necessari semplicemente la volontà degli imprenditori e un tema conduttore che attiri le persone innovative. Inoltre, i Comuni dovrebbero in futuro adeguarsi maggiormente allo stile di vita dei giovani. Soprattutto in due settori: digitalizzazione e orari di apertura, come sottolinea Karin Roth. Oggi gli orari di apertura fissi non sono più di tendenza. È arrivato il momento per nuove forme di comunicazione digitali, sia che si tratti di uno sportello digitale del Comune, dei social media o di altri canali digitali popolari tra i giovani.

Il progetto B.Labs di Burgdorf mostra che anche al di fuori dei grandi centri urbani possono nascere idee innovative per start-up e investitori. Inoltre, i canoni di affitto e altri costi sono molto più vantaggiosi nei piccoli Comuni che a Bellinzona o Lugano. Il potenziale di sviluppo per i piccoli e i medi Comuni è dunque enorme e rappresenta una vera e propria opportunità. La Generazione Z, infatti, non aspetta, ma cerca un Comune che sia allettante in termini di digitalizzazione, flessibilità, scambio e progetti innovativi.

# Aiutanti per la vita di tutti i giorni

La richiesta di soluzioni digitali sta diventando sempre più insistente non solo per la Generazione Z; i loro vantaggi sono diventati evidenti nelle ultime settimane e negli ultimi mesi. Abbiamo messo insieme alcuni suggerimenti che possono rendere più facile la vita.

## Videoconferenza webex

L'associazione Myni Gmeind, fondata nel 2018, s'impegna a sostenere i Comuni nella realizzazione di progetti nel campo della digitalizzazione. I progetti mirano ad aumentare la qualità della vita e l'attrattiva come sede economica e di lavoro. L'Associazione dei Comuni Svizzeri (ACS) è partner dal 2019. I partner economici sono Swisscom, Cisco e la Posta Svizzera.

Durante la crisi legata al coronavirus, decine di Comuni hanno optato per la soluzione di videoconferenza webex, che Swisscom ha messo a disposizione gratuitamente

[www.mynigmeind.ch](http://www.mynigmeind.ch)



in cooperazione con  
 Schweizerischer Gemeindeverband  
 Association des Communes Suisses  
 Associazione dei Comuni Svizzeri  
 Associazion de los Vischnancas Svizras

## Pronti insieme

Durante la crisi legata al coronavirus, Swisscom ha adattato e rafforzato la sua rete in brevissimo tempo. Più di un milione di clienti hanno ricevuto gratuitamente più larghezza di banda o volume di dati. Più di 70 000 clienti bloccati all'estero sono stati esentati dalle tariffe di roaming, 5000 anziani hanno ricevuto assistenza per l'installazione e l'utilizzo di smartphone e app e migliaia di clienti commerciali hanno ricevuto gratuitamente soluzioni per l'home office.

Infine, sono stati erogati oltre 6500 corsi online gratuiti della Swisscom Academy, grazie ai quali gli svizzeri hanno approfondito le loro conoscenze del mondo digitale. Tra l'altro, questi corsi continueranno

[www.swisscom.ch/academy](http://www.swisscom.ch/academy)

## Servizio di firma digitale All-in Signing Service – firma digitale

La Svizzera conosce la firma digitale dal 2016. Non solo verifica l'autenticità del mittente, ma anche l'autenticità del documento elettronico presentato all'autorità di certificazione. Ciò significa un notevole risparmio di costi e di tempo per i clienti, i cittadini e i fornitori di servizi. I partner di All-in Signing Services sono a vostra disposizione per impostare una soluzione di firma sicura. In questo modo è possibile firmare i documenti da casa o a distanza e si evita di doversi recare allo sportello.

Attualmente, un'ordinanza limitata a un massimo di sei mesi consente al richiedente della firma digitale di essere identificato singolarmente mediante identificazione video.

<https://trustservices.swisscom.com/signature-service/>



### Impressum

Lettera ai Comuni, per autorità e politici

### Tiratura 3000

### Editore

Swisscom SA, Comunicazione aziendale  
 Community Affairs, 3050 Berna

Redazione [public.policy@swisscom.com](mailto:public.policy@swisscom.com)

 Twitter ([@Swisscom\\_News\\_i](https://twitter.com/ Swisscom_News_i))



## Qual è il futuro dell'AC?

Per anni l'apprendistato di commercio (AC) è stato considerato come la formazione di base che apriva tutte le porte per il futuro. Ma dettatura, compilazione, calendarizzazione e corrispondenza contano sempre meno, mentre è forte la richiesta di un'ampia formazione incentrata principalmente su applicazioni e progettazione software. Anche in Swisscom, l'apprendistato per mediamatici ha superato da tempo l'apprendistato di commercio: quest'estate concluderà la propria formazione di base quasi il doppio dei mediamatici rispetto agli impiegati di commercio, che sono stati superati anche dagli informatici. La revisione dell'AC è prevista nel 2022. Nel nuovo AC, la comunicazione digitale avrà un peso maggiore – gli impiegati e le impiegate di commercio del futuro potrebbero così diventare redattori di siti web comunali e imparare a preparare informazioni in un linguaggio facilmente comprensibile invece.

[www.skkab.ch/it/csrfc-responsabile-della-professione-impiegata-impiegato-di-commercio-afc/](http://www.skkab.ch/it/csrfc-responsabile-della-professione-impiegata-impiegato-di-commercio-afc/)

## Medico digitale

La riluttanza a rivolgersi in modalità digitale a un centro di consulenza medica o a un medico è diminuita massicciamente nelle ultime settimane. Molte casse malati offrono servizi di autoaiuto o di intermediazione tra il paziente e l'assistenza. Non sono solo i giovani ad avvalersi di tali offerte. Si tratta di soluzioni pratiche anche per chi vive in località più isolate o non ha un medico di famiglia nelle vicinanze – o semplicemente per evitare viaggi inutili. Il lavoro di questi strumenti di supporto è facilitato se le informazioni sanitarie sono disponibili. La cartella informatizzata del paziente (CIP) fornisce ai cittadini l'accesso digitale ai loro dati sanitari: radiografie, certificato di vaccinazione, allergie, patologie pregresse o medicamenti.

[www.e-health-suisse.ch](http://www.e-health-suisse.ch)