



MUNICIPIO

MESSAGGIO MUNICIPALE NO. 10785

concernente l'ulteriore sviluppo dell'applicazione MyLugano e l'incentivo all'utilizzo della stessa tramite l'ampliamento del numero di utenti, siano essi privati che partner commerciali e azioni mirate a supporto tramite incentivi in LVGApoints

Lugano, 18 febbraio 2021

All'Onorando
Consiglio Comunale
6900 Lugano

Onorevole Signor Presidente,
Onorevoli Signore e Signori Consiglieri Comunali,

in data 23 dicembre 2020, l'Onorevole Rupen Nacaroglu ha presentato la mozione no. 4119 dal titolo "LVGApoints: Non un punto di arrivo ma un trampolino di lancio per l'economia e il commercio della Città di Lugano". La mozione chiedeva in particolare all'Esecutivo cittadino di voler licenziare uno specifico messaggio municipale all'indirizzo del Consiglio Comunale, che in sostanza permettesse di:

- costituire un team di progetto/supporto all'iniziativa promossa dalla Città coinvolgendo tutti i portatori di interesse toccati dal progetto;
- incrementare il numero di utenti;
- incrementare l'offerta dei partecipanti (siano essi privati che pubblici);
- migliorare l'usabilità e delle funzionalità dell'applicazione;
- incrementare e consolidare la task force della Città attivata per accompagnare l'adozione della soluzione da parte delle attività commerciali;
- aumentare la liquidità di LVGApoints in circolazione.

Al riguardo va rimarcato che quanto sollevato dall'On. Rupen Nacaroglu già era al vaglio dell'amministrazione cittadina e, per questo motivo, il Municipio ha deciso proprio lo scorso 11 febbraio il principio di licenziare il presente messaggio municipale all'indirizzo del Legislativo cittadino (messaggio licenziato poi nel giro di una settimana con risoluzione del 18 febbraio 2021).

Rimarchiamo in quest'occasione quanto l'Esecutivo cittadino sia soddisfatto dell'iniziativa legata a MyLugano e ai LVGApoints, ritenuta un'ottima opportunità di marketing territoriale e di supporto all'economia (reale) locale, in particolare le PMI.

Nel solo primo mese di attività il circuito ha portato nelle casse dei commerci luganesi (una settantina presenti in questo momento) circa fr. 18'500.-- di acquisti effettuati tramite LVGApoints. Se consideriamo la giovinezza dell'iniziativa e la chiusura di molte attività commerciali a causa della situazione sanitaria, il risultato non può che essere soddisfacente.

Non da ultimo ci rallegriamo dell'accordo raggiunto con Banca Raiffesen Lugano che ha permesso un'ulteriore iniezione di LVGApoints nel circuito pari a circa 50 mila franchi. Quest'apporto di liquidità è stato reso possibile grazie alla volontà dell'istituto bancario di voler mettere in campo un'iniziativa positiva per l'economia locale tramite il riconoscimento di una gratifica ai propri collaboratori in LVGApoints. Quest'iniziativa ha fatto seguito alla precedente, promossa dall'Ente autonomo LIS la quale, a fine dicembre 2020, aveva apportato al circuito liquidità in LVGApoints pari a fr. 300'000.--. A oggi l'ammontare di LVGApoints circolante (che aspetta di essere speso presso attività economiche luganesi) ammonta circa a mezzo milione di franchi.

Breve cronistoria: il supporto al tessuto economico locale - da chilometrozero.ch a Prenota.lugano.ch a myLugano, passando dalla Luganocard

Già nel marzo 2018 e nell'ottobre 2019, nel corso di due eventi organizzati per il settore del commercio, la Città ha posto le basi per un percorso di sostegno digitale al commercio al dettaglio proponendo dei momenti informativi e di riflessione sulle importanti mutazioni in corso nel settore, mettendo in evidenza possibili soluzioni basate su strumenti digitali. Il progetto ha subito un'accelerazione con il sopraggiungere della crisi pandemica ed è stato rafforzato grazie alla collaborazione con Lugano Living Lab, il laboratorio creato dalla Città per rispondere alle sfide legate alla digitalizzazione con una modalità di lavoro flessibile e tempestiva, che permette di sperimentare e testare sul campo progetti che potranno essere perfezionati in corso d'opera.

Durante il lockdown del 2020 questo approccio ha portato a lanciare le iniziative *chilometrozero.ch* e *prenota.lugano.ch*.

La piattaforma *Chilometrozero.ch* è stata concepita durante il primo lockdown nella primavera del 2020, per offrire una vetrina digitale al fine di agevolare il contatto tra produttori, venditori e consumatori, con attenzione all'inclusione di tutti i commerci interessati, anche senza competenze tecnologiche. Lanciata all'inizio del mese di aprile, la piattaforma è stata creata con un impiego di risorse contenuto e in tempi strettissimi al fine di offrire rapidamente uno strumento supplementare per i commerci colpiti dall'emergenza pandemica. Di fatto, si è rivelata anche una preziosa occasione per sensibilizzare e introdurre piccoli imprenditori e negozianti al digitale. Successivamente la piattaforma è stata estesa anche agli altri centri urbani del Cantone (Bellinzona, Chiasso, Locarno e Mendrisio) che avevano dimostrato interesse e apprezzamento per quanto fatto dalla Città.

Prenota.lugano.ch è stata invece un'applicazione sviluppata per consentire l'accesso in sicurezza sanitaria a eventi pubblici e strutture cittadine del tempo libero nel corso dell'estate, come piscine, lidi, pista del ghiaccio ecc.

In dicembre la Città ha poi deciso di far confluire le due piattaforme sotto il cappello di MyLugano, recuperando pure il circuito della LuganoCard e adattandolo al nuovo sistema di fidelizzazione e promozione basato su punti fedeltà (LVGApoints).

Prossimi passi

Quello che era già intenzione della Città mettere in campo coincide con gli auspici del mozionante; si accoglie quindi positivamente quanto esortato dai banchi del Legislativo cercando di concretizzarlo celermente tramite proposte puntuali contenute in questo messaggio.

Inoltre siamo in contatto con partner attivi nella gestione della logistica (in particolare Saetta Verde e La Posta) per migliorare il supporto logistico e distributivo al fine di renderlo maggiormente efficace e performante. Parte di queste trattative potrà essere agevolata dal presente messaggio, si veda in particolare la richiesta di contributi relativa alle attività di Saetta Verde. Per quanto attiene invece alla Posta Svizzera possiamo già confermare che la Città ha perfezionato un accordo con la stessa affinché possano essere applicate delle tariffe agevolate ai partner di MyLugano per la consegna degli acquisti. Sempre con la Posta l'Esecutivo cittadino, nell'ambito delle proprie competenze, sta valutando di gestire il processo di identificazione degli utenti dell'applicazione presso gli uffici postali. Questo permetterebbe di estendere il perimetro dei potenziali utenti oltre i confini giurisdizionali della Città ampliando così gli orizzonti del progetto e i volumi degli scambi, a beneficio dei commercianti luganesi e dell'economia reale cittadina.

Proposte concrete all'indirizzo del Legislativo

Con il presente messaggio si formalizzano le seguenti proposte concrete all'indirizzo del Legislativo cittadino; in parte potranno essere realizzate tramite lo stanziamento di uno specifico credito d'investimento altre, invece, tramite aggiornamento del preventivo 2021; le stesse sono riassunte schematicamente di seguito.

- Aggiornamento di preventivo

Aumento del credito a disposizione della voce 262100.31940000 "Spese di promozione e marketing" della Divisione Eventi e Congressi di fr. 200'000.-- ; della voce 262100.31940200 "Spese di comunicazione" di fr. 30'000.--.

Queste poste a preventivo 2021 permetteranno di coprire, sotto forma di spese di promozione e marketing le seguente attività: premio di 500 LVGApoints (fr. 5.--) a chi installa l'applicazione e virtualizza la Luganocard; ritorno sotto forma di cashback in LVGApoints delle tasse incassate per l'attivazione della myLuganoCard (fr. 10.-- per 4 anni oppure fr. 4.-- per un anno), altre promozioni puntuali che potranno essere attivate nel corso dell'anno.

Aumento della voce 269102.36534200 "Contributi" della Divisione Eventi e Congressi di fr. 20'000.--. Questo contributo andrebbe a favore di Saetta Verde per l'attivazione di specifici programmi AUP (Attività di Utilità Pubblica), tramite l'impiego di cittadini di Lugano, per il trasporto sostenibile (effettuato unicamente con veicoli a zero emissioni) urbano di acquisti effettuati sullo shop di MyLugano.

Aumento della voce 262000.30100000 “Spese personale” della Divisione Eventi e Congressi di fr. 80'000.-- per l'aumento di un'unità di personale. Questa figura, oltre essere dedicata al progetto per le attività di backoffice, fungerà quale assistente digitale di supporto di primo livello a tutti gli utenti di soluzioni digitali promosse dalla città (e-gov, sito internet, MyLugano, app, ecc.).

Aumento della voce 262000.30100100 “Spese personale (non di ruolo)” di fr. 160'000.-- per la task force temporanea che permetta di accelerare il processo di digitalizzazione delle card e di coinvolgere il numero massimo di commerci entro la fine dell'anno corrente. In questo ambito si presta particolare attenzione a profili al primo impiego così come a persone in cerca di impiego di Lugano. Le unità temporanee (2 senior e 3 junior) hanno il compito di gestire l'onboarding di partner, il ticketing con il team di sviluppo tecnico dell'app, l'accompagnamento e l'assistenza per l'attività ordinaria del partner (aiuto inserimento prodotti, offerte, ecc.), così come le relative attività di backoffice e di callcenter. E' necessario esercitare una pressione efficace da parte della task force per la grande mole di utenti (45'000) la cui card è da digitalizzare e per l'introduzione di nuovi e precedenti partner al nuovo articolato e strategico sistema. Un dato rilevante è che in un mese una persona riesce a digitalizzare ca. 1'200 card. Entro la fine dell'anno si conta di completare l'aggiornamento digitale di partner e utenti.

Tenuto conto di quanto esposto sopra, il credito di fr. 160'000.-- attribuito alla voce 262000.30100100 “Spese personale (non di ruolo)” sarà compensato con la riduzione di pari importo del credito di cui alla voce 251210.36699000 “Progetto Lavoro 2020”.

- Credito di investimento

Concessione di un credito di investimento di fr. 70'000.-- per la totale revisione della pagina “shop” su MyLugano. Questo rifacimento permetterà di rivedere completamente l'attuale impostazione, adottata velocemente sotto forma di pagina di prova, implementando una soluzione e-commerce maggiormente performante.

Miglioramento di tutta la User experience dell'app, tramite un credito di investimento di fr. 30'000.--.

Credito necessario ad ulteriori sviluppi tecnologici, ad esempio per automatizzare le casse e gli accessi delle strutture pubbliche affinché gestiscano in maniera automatizzata gli accessi tramite app MyLugano e la gestione dei LVGApoints, implementazione di ulteriori features in app, ecc., per un totale di fr. 150'000.--.

Credito d'investimento di fr. 50'000.-- per la realizzazione di prodotti di comunicazione e specifiche campagne a supporto dell'iniziativa.

Conclusion

La Città ritiene l'iniziativa MyLugano un ottimo strumento di marketing territoriale che potrà avere ripercussioni significative sul territorio e sull'economia reale. Infatti, gli interventi volti allo sviluppo economico che un'autorità comunale può mettere in campo direttamente e in completa autonomia sono limitati, non potendo intervenire ad esempio in modo mirato sul carico fiscale delle imprese o su puntuali altri aiuti concreti di competenza cantonale o federale. Si ritiene quindi che quanto sviluppato con l'app MyLugano e con il circuito dei LVGApoints sia un approccio estremamente efficace e più lungimirante rispetto a quanto intrapreso da altri Comuni in risposta alla pandemia (es. fondi di aiuto, buoni spesa).

Non da ultimo va inoltre rimarcato quanto iniziative di questo tipo possano contribuire all'accompagnamento delle medie e piccole realtà locali nell'inevitabile processo di cambiamento dettato dall'avvento del digitale.

A corollario di quanto sopra esposto va pure rimarcato che per le posizioni che dovranno essere attivate nelle diverse attività (task force a favore delle realtà economiche o AUP di Saetta Verde) si farà capo esclusivamente a persone al primo impiego o in disoccupazione domiciliate a Lugano. Anche questo sarà un reale intervento a favore di cittadini domiciliati a Lugano e a una loro reintegrazione nel mondo del lavoro.

Per i motivi sopra esposti si invita codesto onorando Consiglio Comunale a voler

risolvere:

1. Il preventivo 2021 è aggiornato ai sensi dei considerandi, con l'aumento dei costi in gestione corrente pari a fr. 330'000.--.
2. È concesso un credito di investimento di fr. 300'000.-- per migliorie, funzionalità supplementari e ulteriori sviluppi tecnologici nell'ambito del progetto MyLugano.
3. Il credito d'investimento decade se non utilizzato entro il 31 dicembre 2022.
4. La spesa sarà caricata a bilancio comunale, beni amministrativi, e ammortizzata in conformità di quanto previsto dalla LOC e dal Regolamento sulla gestione finanziaria e sulla contabilità dei comuni.

Con ogni ossequio.

PER IL MUNICIPIO

Il Sindaco:  Il Segretario:

Avv. M. Borradori  (R. Bregy)



The image shows the official seal of the Municipality of Lugano, featuring a central shield with a cross and the letters 'LV' and 'GA', surrounded by the text 'MUNICIPIO DI LUGANO' and '1835'.

Ris. mun. 18/02/2021

Dati generali dell'investimento				
Messaggio Municipale n.	10785	Credito concesso	300'000.00	
Descrizione dell'opera	Sviluppo applicazione MyLugano			

Calcolo dell'onere per ammortamenti								
Oggetto dell'ammortamento	Classe del cespite	Tipo (*)	Investimento netto	Ammortamenti 2020 e 2021		Durata utile dal 2022 (anni)	Ammortamento annuo dal 2022	
				Tasso	2021		Importo	Ultimo anno
Software	146400 Software	Classico	300'000.00	25.00%	75'000.00	3	75'000.00	2024
Totale			300'000.00		75'000.00		75'000.00	

Calcolo dell'onere per interessi					Altri costi e ricavi emergenti (rispetto alla situazione attuale)		
Oggetto	Capitale	Interessi cumulati per la durata utile			Descrizione	Costi	Ricavi
		Tasso	Valore totale	Media per anno			
Software	300'000.00	1.53%	11'562.11	3'855.04			
Totale	300'000.00		11'562.11	3'855.04	Totale per anno	0.00	0.00

13770

Osservazioni	
* Sogg. Lalia	L'incidenza sul fabbisogno di questi investimenti è pari al 30%, il 70% dei costi delle opere è infatti recuperato con i contributi LALIA
* Sogg. Tassa uso	L'incidenza degli oneri di questi investimenti è da attribuire alla tassa d'uso delle canalizzazioni
* Sogg. Tassa rifiuti	L'incidenza degli oneri di questi investimenti è da attribuire alla tassa rifiuti
* Classico	L'incidenza degli oneri di questi investimenti è interamente da attribuire al fabbisogno da coprire tramite imposte