

## **Progetto SMART – Service & META-service for smART eGovernment**

progetto di ricerca a valere sui fondi **PON Ricerca e Competitività 2007-2013**, cofinanziato dal **Fondo europeo di sviluppo regionale** per le **Regioni Convergenza** (Campania, Puglia, Calabria e Sicilia).

### ***Il progetto di ricerca SMART***

*Finalità del PON Ricerca e Competitività è favorire la capacità di produrre e utilizzare ricerca e innovazione di eccellenza nelle quattro Regioni interessate, in modo da assicurare nei relativi territori uno sviluppo duraturo e sostenibile.*

*In particolare, il progetto SMART ha per obiettivo lo sviluppo di metodologie, tecnologie e strumenti tra loro coerenti e interoperabili, orientati a dar corpo ad un progetto industriale che risponda in modo nuovo e profondo ai fabbisogni del mercato dei servizi. L'idea portante è l'ampliamento della visione dei servizi includendo anche le prospettive e le proposte di tutti gli attori interessati: produttori (prioritariamente, le Pubbliche Amministrazioni locali e centrali), distributori (pubblici o privati) e consumatori (i cittadini e le imprese).*

---

In un'epoca di repentini cambiamenti legati alla globalizzazione, le organizzazioni industriali e pubbliche hanno la necessità di integrare i processi di innovazione all'interno dei loro stessi sistemi produttivi.

Innovare vuol dire studiare lo stato di soddisfazione dei clienti al fine di individuare le nuove esigenze espresse ed inesprese e, quindi, creare o migliorare i servizi offerti in funzione dell'analisi effettuata. Il frequente abbattimento dei limiti tecnologici apre costantemente nuove aree di intervento, le industrie competono nell'offerta di servizi sempre più centrati intorno al cliente.

Pertanto è imperativo che anche le pubbliche amministrazioni ed i governi mostrino una maggiore attenzione nei confronti del cittadino e sfruttino il più possibile le nuove tecnologie informatiche.

Il progetto di ricerca SMART ha lo scopo di esplorare approcci sistematici alla creazione di nuovi servizi informatici per la pubblica amministrazione. Poiché i servizi amministrativi sono legati all'espletamento di funzioni previste dalla legge, essi non possono essere ideati dalle organizzazioni e l'intervento di innovazione è ammesso solo in relazione alle modalità della loro erogazione. Pertanto, il fulcro della ricerca è il concetto di servizio a valore aggiunto o VAS (Value Added Service): un VAS è un servizio ottenuto dalla combinazione e manipolazione di servizi preesistenti al fine di accrescere la soddisfazione di un utente sulle modalità di utilizzo dei servizi stessi. In genere un cittadino utilizza un servizio della PA al fine di rimuovere un impedimento a lui imposto a tutela gli interessi della collettività, ad esempio il servizio SUAP prevede che un imprenditore assicuri al comune di appartenenza la validità di tutti i requisiti richiesti alla sua impresa. Pertanto, un cittadino non ha immediata percezione del vantaggio ottenuto quando utilizza il servizio, piuttosto lo considera come un onere da svolgere. In questo scenario, l'obiettivo principale di un VAS è rendere la soddisfazione del cittadino il fine principale di un servizio. Tramite la riduzione dei tempi di erogazione, il supporto di servizi facilitativi ed una presentazione del servizio più amichevole, il cittadino

comprende che la pubblica amministrazione ha interesse nel suo successo in qualsiasi attività sia dedicato e lo supporta non solo durante la fase di superamento dei vincoli amministrativi, ma anche oltre. Quindi, il servizio SUAP è reso disponibile tramite un canale web sui dispositivi telematici di ultima introduzione quali smart-phone e tablet, inoltre ad esso sono associati servizi facilitatori all'apertura di un'impresa quali le offerte di fornitori di risorse o di altri professionisti di supporto sia alla redazione di certificati necessari all'apertura sia alla continuazione delle attività d'impresa. Ne segue che un imprenditore ritrova in un unico portale web personalizzato e rapidamente accessibile, riferimenti per la soddisfazione di qualsiasi esigenza connessa alla sua azienda.

Data la frequenza di interventi normativi che vincolano le modalità di erogazione dei servizi amministrativi e data la costante introduzione di nuovi servizi facilitatori, risulta fondamentale che il processo di creazione di un VAS o il suo adattamento alle nuove esigenze sia il più rapido ed efficace possibile. Il progetto di ricerca SMART indaga i modelli formali da adottare e i passi procedurali da seguire al fine di predisporre una squadra di esperti per l'analisi delle nuove esigenze prodotte dai cambianti e sulle possibilità di creazione e miglioramento dei VAS. La complessità di definizione delle procedure risiede nella multidisciplinarietà degli esperti coinvolti e nella tempificazione degli interventi: competenze tecnologiche, economiche, legali, sociali e psicologiche devono essere opportunamente integrate in un unico team di lavoro capace di rispondere rapidamente ai cambiamenti. Il progetto SMART prosegue oltre la definizione delle metodologie: il suo secondo obiettivo è la realizzazione di una piattaforma informatica che automatizzi il più possibile le attività legate alla creazione e gestione dei VAS per aiutare gli esperti nel difficile compito di integrazione delle loro competenze e conoscenze. Servizi web della pubblica amministrazione e di terze parti possono essere registrati sulla piattaforma, un'intelligenza artificiale li organizza e li compone in un VAS, un canale web permette agli esperti del settore di intervenire sulla definizione dei servizi, sulla struttura dei VAS e sulle modalità con cui gli algoritmi di composizione automatici, infine un portale web permette ai cittadini di accedere ai VAS e di usufruire di servizi facilitatori personalizzati al loro profilo. Il sogno di SMART è un sistema che registri i cambiamenti legati all'introduzione di nuove leggi e servizi e automaticamente (o quasi) propaghi queste scelte su tutti i VAS al fine di proporre al cittadino la migliore offerta di servizi possibile in ogni dato momento.

Gli scenari di prova delle metodologie e delle tecnologie sviluppate nel progetto SMART sono lo sviluppo di VAS in tre domini di intervento della pubblica amministrazione. Nello specifico SMART opererà definendo 3 VAS su domini complessi, articolati ed essenziali per il funzionamento della PA locale e centrale.

## **Il progetto formativo di SMART**

In linea con gli obiettivi del progetto di ricerca, è previsto un intervento formativo che mira a trasferire una adeguata preparazione teorica e professionale, basata sia su esperienze lavorative in ambiti scientifici, tecnologici ed industriali, sia sull'approfondimento delle conoscenze specialistiche nelle discipline specifiche inerenti le attività di ricerca e innovazione.

Obiettivo del progetto è quello di trasferire le conoscenze degli strumenti e delle metodologie più idonei e funzionali alla creazione di nuove attività dirette alla progettazione, sperimentazione, di nuovi prodotti, processi e servizi che comportino sensibili miglioramenti non solo delle tecnologie già esistenti, ma più in generale, un progresso umano che sia in grado di generare maggiore competitività. La formazione, da cui sono attese importanti ricadute per la prosecuzione delle proprie future attività di R&S, prevede il coinvolgimento di docenti autorevoli per le varie discipline previste nel piano formativo. Il progetto formativo si estenderà in un periodo della durata di 1.920 ore per 8 ore giornaliere (circa 12 mesi).

i 18 discenti selezionati per il progetto formativo rispondono ai seguenti criteri:

- diploma di laurea conseguito secondo il vecchio ordinamento in ingegneria informatica, informatica, ingegneria gestionale, matematica, fisica o lauree equipollenti ovvero laurea di primo livello (laurea triennale) ovvero studente universitario all'ultimo anno delle facoltà elencate;
- ottima conoscenza della lingua inglese;
- età inferiore o pari a 35 anni.

Il progetto formativo è stato configurato in modo che le competenze acquisite consentano ai formandi sia di potenziare le proprie competenze e di acquisire una elevata professionalità, sia di proporsi all'Azienda proponente nell'ambito di eventuali prospettive di ampliamento dei settori di R&S legati alla conoscenza dei processi di erogazione dei servizi della PA.

In particolare, alla fine del percorso formativo i partecipanti avranno acquisito le seguenti competenze:

- a) Conoscenza generale del sistema dei Servizi, con particolare riferimento agli elementi di produzione, distribuzione, fruizione, monitoraggio e riuso;
- b) Conoscenza di tecniche, strumenti e metodi funzionali alle attività di ricerca e innovazione per l'ideazione, la progettazione, la produzione, la distribuzione, il consumo dei servizi della PA e loro riuso;
- c) Capacità di analisi degli scenari di riferimento in cui verrà realizzata la produzione, la distribuzione ed il consumo dei servizi;
- d) Conoscenze di tecniche e metodi di monitoraggio dei servizi;
- e) Capacità di programmazione e gestione dei progetti di ricerca e di innovazione.

Il programma formativo prevede l'erogazione di 17 moduli formativi e 4 moduli di affiancamento. Questi ultimi sono finalizzati ad indurre i discenti a confrontarsi, progressivamente, con attività ed esperienze lavorative che avvengono in azienda, e quindi a coinvolgerli e valutarli progressivamente rispetto alle loro capacità ed a quanto hanno acquisito durante il percorso formativo.