



UNIONE  
EUROPEA



Ministero dello  
Sviluppo Economico



Regione Puglia  
Dipartimento Sviluppo Economico,  
Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro



Il futuro alla portata di tutti

## BANDO INNOLABS

***“Sostegno alla creazione di soluzioni innovative finalizzate a specifici problemi di rilevanza sociale”***

Y95B457Progetto



**SBS**oft



**Deliverable D.E1**

**Report: Modello di gestione del DemoLab**

Data 04/12/2019

Versione V1.0

NOME DEL DOCUMENTO

**Deliverable D.E1 – Report: Modello di gestione del DemoLab**

INFORMAZIONI GENERALI

Nome progetto	EasyPAL “Ecosistemi e Servizi Digitali in Cloud per i Cittadini e la PA Locale”
Ambito	BANDO INNOLABS “Sostegno alla creazione di soluzioni innovative finalizzate a specifici problemi di rilevanza sociale”
Riservatezza	Riservatezza ai sensi dell'art. 14 dell'atto di costituzione dell'ATS denominata “Easy PAL” registrata a Lecce in data 01/06/2018 al n. 5694/1T da Notaio Pellegrino.

RESPONSABILITA'

Funzione	Nome	Data
Redatto da	Servizi Locali	04/12/2019
Contributi di	Servizi Locali, Unisalento, SbSoft	
Controllato e approvato da	Servizi Locali	

# INDICE

---

1. Introduzione .....	4
2. Dimostrazione e presentazione in modalità demo lab pubblico delle soluzioni prototipali sviluppate, con il fine di renderle fruibili da parte di ulteriori comunità di utenti interessati .....	4

## 1. Introduzione

Il Demo Lab ha costituito il modello e il centro di aggregazione di tutte le attività del Living Lab in tema di Governo elettronico per la PA. Gli obiettivi del Demo Lab sono stati essenzialmente di due tipologie: da un lato, è stata promossa e facilitata la compartecipazione tra i componenti del Living Lab, dall'altro sono stati diffusi i risultati del progetto durante le diverse fasi di sviluppo e prototipazione e verso i quali sono stati ricevuti i feedback anche da un pubblico esterno al laboratorio e potenzialmente interessato alle soluzioni che sono state messe a punto. Il secondo obiettivo raggiunto è stato fondamentale, poiché l'utenza finale reale, ossia i cittadini, gli amministratori, i dirigenti e i funzionari della PA Locale hanno fornito un contributo altrettanto determinante per la progettazione di servizi a misura degli stessi utenti finali. Per il raggiungimento di tali obiettivi, il Demo Lab ha avuto una durata quasi coincidente con le fasi del progetto, consentendo anche la compartecipazione degli attori nelle diverse fasi del ciclo di vita del progetto.

## 2. Dimostrazione e presentazione in modalità demo lab pubblico delle soluzioni prototipali sviluppate, con il fine di renderle fruibili da parte di ulteriori comunità di utenti interessati

Le azioni del laboratorio si sono svolte secondo la governance e sotto la guida dei comitati di gestione del laboratorio, definiti all'interno dell'attività b) "Definizione del modello di interazione tra i diversi attori coinvolti" e per le quali è stato sottoscritto un apposito accordo.

Differenti azioni sono state messe in campo al fine di raggiungere gli obiettivi del Demo Lab:

- In relazione alla promozione della compartecipazione di tutti i partner del Living Lab, sono state messe in atto iniziative volte alla motivazione dell'utenza finale e alla presenza costante in tutte le fasi del progetto, secondo competenza, e mediante momenti di verifica dei risultati ottenuti, anche intermedi. In particolare, nelle primissime fasi del progetto, Servizi Locali SpA ha coinvolto i referenti dei Comuni di Altamura, Laterza, Palagianello, Gravina in Puglia, Ginosa, Corato, dell'Agenzia G.A.L. "Luoghi del Mito e delle Gravine", della Confcommercio della Provincia di Bari, con l'obiettivo di condividere le finalità del progetto e, principalmente, la metodologia di lavoro nell'ambito del laboratorio. Sono stati, pertanto, organizzati un insieme di incontri preliminari che hanno portato poi all'istituzione di gruppi per l'approfondimento di alcune tematiche specifiche che sono state individuate all'interno dell'attività a) "Analisi dei requisiti dell'utenza finale". In definitiva, in seno al Demo Lab sono state affrontate in forma congiunta tutte le tematiche del progetto, secondo le regole di gestione definite all'interno del modello di interazione. Le attività di compartecipazione hanno riguardato pertanto tutte le attività del progetto, nelle seguenti modalità:

- L'analisi dei requisiti dell'utenza finale, attività che ha previsto lo svolgimento di un insieme di focus group su specifici argomenti, che hanno portato alla definizione dei requisiti;
- La definizione del modello di interazione tra gli attori, attività che ha richiesto il contributo di tutti gli attori: Servizi Locali S.p.A., Università del Salento, SBSOFT S.r.l. e rappresentanze degli utenti finali, con i quali è stata concordata la modalità di svolgimento delle attività di compartecipazione;
- La prototipazione e personalizzazione delle soluzioni. I prototipi dimostrativi dei servizi appena messi a punto, sono stati periodicamente condivisi con gli utenti finali, con l'obiettivo di verificare la corretta interpretazione dei requisiti espressi e codificati nelle fasi precedenti;
- Il test dei servizi: in tale fase in primo luogo si è svolta la pianificazione della sperimentazione che ha visto protagonisti le tre tipologie di partner, con differenti ruoli:
  - Università del Salento che ha fornito le linee guida metodologiche per la sperimentazione;
  - Servizi Locali S.p.A. e SBSOFT S.r.l. che hanno predisposto il piano della sperimentazione;
  - Le rappresentanze degli utenti finali le quali hanno individuato i soggetti coinvolti nelle attività di test.
- Nella fase di esecuzione della sperimentazione, i protagonisti sono stati gli utenti finali, che, sotto la guida delle figure di tutor del Living Lab, sono stati inizialmente addestrati all'utilizzo delle soluzioni e successivamente sono stati visionati nella fase di uso dei servizi stessi. Nella fase di raccolta e analisi dei requisiti, Servizi Locali S.p.A., SBSOFT S.r.l. e Università del Salento hanno analizzato i dati raccolti e individuato le azioni correttive apportate poi ai servizi. I risultati dell'analisi sono stati poi, condivisi con tutti i componenti del laboratorio.
- La definizione del modello economico: tale attività, svolta sotto la guida di Servizi Locali SpA, ha coinvolto gli utenti finali definendo il modello di sostenibilità economica dell'iniziativa al termine delle attività di progetto. L'interazione tra i soggetti del laboratorio ha previsto l'organizzazione di incontri in presenza o da remoto, riunioni interne e focus group. Sono stati poi messi a disposizione strumenti per la raccolta di opinioni e per lo scambio di comunicazioni tra i componenti del demo lab anche a distanza, ossia valorizzando il principio della comunicazione sociale "web 2.0". In tale ottica, oltre al laboratorio reale, Servizi Locali SpA ha messo a disposizione un laboratorio virtuale che ha svolto le funzioni del registro della storia e dei contenuti scambiati dai partner, in continuità con le attività del laboratorio reale.
- In relazione all'obiettivo della divulgazione dei risultati del progetto e del riscontro da parte del pubblico, in seno al Demo Lab, sono state messe a punto azioni per la divulgazione periodica dei

risultati del progetto. Tali azioni sono state previste in corrispondenza di momenti significativi, ovvero a seguito del raggiungimento delle “milestone” del progetto:

- In fase di analisi dei requisiti, con l’obiettivo di ottenere feedback utili all’analisi delle esigenze degli utenti finali. Ulteriore intento di questa azione di confronto con l’utenza finale ha consentito l’individuazione di gruppi di utenti potenzialmente interessati a fornire un contributo nella fase di test e sperimentazione delle soluzioni. Durante gli eventi programmati c’è stato il coinvolgimento delle istituzioni regionali oltre all’organizzazione di eventi anche nella modalità di user forum. Tali momenti hanno rappresentato quindi un’occasione, tra i vari aspetti, di cogliere i riscontri da parte degli utenti finali;
- Al termine della fase di prototipazione e personalizzazione delle soluzioni, con l’obiettivo di presentare i servizi sviluppati. In tale caso è stato organizzato un evento pubblico di dimostrazione dei servizi invitando la cittadinanza e tutti i potenziali stakeholders del progetto, nell’ambito di tipici scenari d’uso ripresi da contesti di vita reale. L’evento ha previsto anche il coinvolgimento delle istituzioni regionali ed è stato organizzato nella modalità di user forum, rappresentando quindi un’occasione per cogliere i riscontri da parte degli utenti finali. Nell’ambito di tale evento, oltre a presentare i servizi, è stato fornito il materiale informativo sul progetto oltre che a predisposte le infrastrutture per consentire agli utenti, anche in modalità self service, di sperimentare la fruizione dei servizi;
- Al termine dell’attività di test e sperimentazione, con l’obiettivo di raggiungere il pubblico potenzialmente interessato ai servizi implementati. Anche in questo caso è stato organizzato un workshop dimostrativo dei servizi e sono stati predisposti gli ambienti per il test da parte dei partecipanti;
- Al termine del progetto, con il fine di illustrare i risultati raggiunti. L’evento pubblico organizzato invitando la cittadinanza, gli stakeholders e le istituzioni, ha avuto il duplice scopo di divulgare i servizi e i risultati del progetto, e di diffondere la pratica del laboratorio, raccontando le modalità di svolgimento delle attività nell’ambito del Living Lab.

Azioni svolte per la fruizione delle attività pianificate

La diffusione dei risultati è stata basata principalmente su eventi in presenza, ma ha avuto una risonanza maggiore utilizzando anche gli strumenti di tipo virtuale, sincrono o asincrono. Le azioni che sono state pianificate e svolte sono le seguenti:

- Dirette in live-streaming tramite i canali social che hanno consentito anche a distanza di prendere parte alle dimostrazioni, ai workshop e in generale agli eventi pubblici organizzati;

- Azioni sul Sito Web di progetto in cui sono stati periodicamente pubblicati aggiornamenti ed approfondimenti circa i servizi,
- Articoli sulla stampa locale, specializzata e su altri canali Web dei partner di progetto e del settore del progetto.

Al fine di consentire anche a distanza al pubblico di fornire feedback in merito ai servizi, nell'ambito del sito Web è accessibile una sezione attraverso la quale inviare richieste e/o segnalazioni.

La diffusione dei risultati del progetto ha previsto l'invio di candidature per la partecipazione ai seguenti eventi:

- A livello nazionale: FORUM PA. Demo, brochure, contenuti pubblicati sul Web e accessibili anche in tempo reale a distanza che costituiscono le modalità per la dimostrazione dei risultati;
- A livello internazionale: un piano di comunicazione che ha previsto le seguenti azioni:
  - Pubblicazioni scientifiche sottomesse entro il termine del progetto, selezionando sedi editoriali di eccellenza indicizzate su WoS e Scopus, nello specifico:
  - Demo, brochure, video, allo scopo prodotti in lingua inglese;
  - Presentazione di un'istanza di adesione alla rete europea dei Living Lab (ENoLL), iniziativa che avrebbe consentito al laboratorio di guadagnare visibilità oltre i confini italiani, nonché la condivisione di esperienze e buone pratiche con altri laboratori viventi. Di particolare interesse si sono rivelate le esperienze dei Living Lab "MEDIALAND" (Issy-les-Moulineaux), LabICT PA - ICT Laboratory for the Public Administration (Emilia Romagna), e Helsinki Living Lab (Helsinki) che hanno consentito ulteriori fonti cui attingere in merito alla tematica dei servizi per la PA locale.