



BANDO INNOLABS

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

Y95B457Progetto



SBSoft



Deliverable D.E5 – Report: Azioni di divulgazione

Data 04/12/2019

Versione V1.0

NOME DEL DOCUMENTO

Deliverable D.E5 – Report: Azioni di divulgazione

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. Modalità di coinvolgimento degli utenti finali per l'attività di sperimentazione.....	5
3. Metodologie e strumenti per mantenere alta la motivazione e l'interesse degli utenti finali durante e dopo la sperimentazione.....	6
4. Partecipazione degli utenti finali alla sperimentazione	8
5. Verifica della protezione industriale dei risultati progettuali e supporto al licensing dei brevetti e ad altre forme contrattuali	10
6. Predisposizione di azioni di comunicazione delle tecnologie/applicazioni sviluppate	11

1. Introduzione

Le azioni di divulgazione e diffusione dei risultati sono state basate principalmente su eventi in presenza, ma hanno avuto una risonanza maggiore utilizzando anche gli strumenti di tipo virtuale, sincrono o asincrono. In sintesi le azioni che sono state pianificate e svolte, a supporto degli eventi, focus group e workshop, 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.

2. Modalità di coinvolgimento degli utenti finali per l'attività di sperimentazione

Come di seguito descritto, gli utenti finali sono stati coinvolti mediante l'organizzazione di *focus group* che hanno approfondito ciascuno un tema specifico, e da uno *user forum* di tipo permanente, composto da un bacino di utenza più ampio e dotato di competenze trasversali. Focus group e user forum hanno visto coinvolti:

- Dirigenti delle Pubbliche Amministrazioni Locali coinvolte e personale amministrativo selezionato con specifica competenza nel dominio di riferimento;
- Rappresentanti delle associazioni di categoria (GAL, Confcommercio, Confesercenti, Camere di Commercio, ecc.);
- Cittadini e rappresentanti dei consumatori.

Il ruolo dello *user forum* consiste nel monitoraggio delle attività progettuali svolte al termine delle principali fasi di analisi (a), prototipazione (b), e sperimentazione (c) dei prototipi.

I *focus group* invece sono stati organizzati periodicamente in diversi comuni della regione come Laterza, Altamura, Bari e Lecce, con riferimento alle specifiche attività di progetto, e, in particolare per:

- a) **Coinvolgimento dell'utenza finale nelle attività di design dei prodotti/servizi.** Gli utenti hanno le tematiche specifiche di ciascun focus group (in forma di mini focus group) anche a partire dalle esperienze di benchmark che i partner industriali hanno rappresentato nelle fasi di avvio dei lavori. L'obiettivo raggiunto è stato nell'individuazione dei fattori critici di successo, degli indicatori e degli obiettivi attesi dagli utenti. La modalità dell'indagine ha previsto la somministrazione di questionari, di interviste, ma anche la discussione moderata dai coordinatori dell'attività di analisi.
- b) **Coinvolgimento dell'utenza finale nelle attività di sviluppo dei prodotti/servizi.** I focus group (in forma di mini focus group) sono stati attivati attraverso sessioni di validazione dei mockup e dei prototipi di servizi che sono stati costruiti in fase di sviluppo da parte dei responsabili dell'implementazione del sistema, sulla base dei requisiti generali estratti e codificati a valle dell'attività di design. In fase di validazione, gli utenti sono stati chiamati a esprimere giudizi sugli aspetti di completezza delle funzioni offerte dai prototipi, oltre che sulla loro usabilità.
- c) **Coinvolgimento dell'utenza finale nella validazione e testing dei prodotti/servizi.** I focus group sono stati attivati coprendo sia la fase di pianificazione, individuando l'utenza che ha preso parte alla sperimentazione, che in quella di esecuzione della sperimentazione. Gli utenti finali sono stati così resi partecipi dei risultati dell'analisi dei dati della sperimentazione (in questo contesto si è attuata la tecnica "dueling", volta alla condivisione delle conclusioni di tutti i focus group).

- d) **Coinvolgimento dell'utenza finale nella valutazione delle prospettive di mercato.** In fase di individuazione del modello economico, i focus group hanno contribuito alla definizione del modello per la sostenibilità economica delle attività del laboratorio (in questo contesto si è attuata la tecnica *dueling*, volta alla condivisione delle conclusioni di tutti i focus group).
- e) **Coinvolgimento dell'utenza finale nel monitoraggio ed eventuale revisione delle attività progettuali.** Adottando la metodologia di sviluppo agile per sviluppare i prototipi, i rapporti con gli utenti finali sono stati continui e i prototipi soggetti a revisioni cicliche. A tale scopo, inoltre sono stati utili sia i focus group sia i canali web e la piattaforma collaborativa utilizzata a supporto del progetto.
- Dall'analisi dei feedback espressi dall'utenza finale, sono scaturite alcune modifiche e revisioni sia dell'attività specifica di sviluppo del sistema, sia alcune delle altre attività progettuali (con particolare riferimento a quelle di design e a quelle di sperimentazione).
- f) **Fornitura di servizi di assistenza organizzativa e supporto logistico da parte di enti pubblici o soggetti del sistema socio-economico di riferimento.** Gli enti pubblici coinvolti come utenti finali hanno offerto assistenza logistica ed organizzativa per l'impianto della soluzione proposta. Essi hanno messo a disposizione le proprie strutture a supporto dello svolgimento delle attività in cui sono stati coinvolti.

3. Metodologie e strumenti per mantenere alta la motivazione e l'interesse degli utenti finali durante e dopo la sperimentazione

a) Creazione di panel /forum permanenti di cittadini/consumatori fin dalle prime fasi delle attività

L'intento alla base del funzionamento del living lab, cioè quello del coinvolgimento degli utenti finali in tutte le fasi del progetto, ha portato a mettere in atto un insieme di iniziative volte a stimolare la motivazione degli utenti finali. In particolare sono state svolte le seguenti attività:

- Sin dalle prime fasi del progetto sono stati istituiti dei focus group, sui temi cardine della proposta: la realizzazione della piattaforma EasyPAL, la realizzazione dei servizi verticali rivolti ai cittadini e alle aziende quali utenti della piattaforma, il riuso della banca dati ANPR, l'uso della piattaforma SPID per l'identificazione unica dell'utente e del metodo PagoPA per i pagamenti anche in situazione di mobilità. Particolare attenzione all'organizzazione dei focus group è stata data considerando

l'accesso **multi-comunale** per erogare servizi omogenei ai cittadini (pagamenti, crediti, certificati, documenti, ecc.), e al ricorso a tecnologie quali **cloud**, **smartphone**, e **processi collaborativi**.

I focus group sono stati attivi per tutta la durata del progetto coinvolgendo gli utenti finali (Pubbliche Amministrazioni Locali, rappresentanti di associazioni di categoria, cittadini e rappresentanti dei consumatori) per svolgere le attività in corrispondenza delle principali fasi di progetto, quali:

1. In fase di **design** e comprensione dell'utenza finale con l'obiettivo di rappresentare le esigenze degli utenti finali in vista della definizione dei requisiti dei servizi da implementare;
 2. In fase di **sviluppo e prototipazione** delle soluzioni con l'obiettivo di migliorare e finalizzare i prototipi che saranno sviluppati;
 3. In fase di **validazione e testing** delle soluzioni con l'obiettivo di verificare il funzionamento del sistema e dei servizi, e prendere così parte alla loro sperimentazione;
 4. In fase di **valutazione delle prospettive di mercato** con l'obiettivo di verificare la sostenibilità economica della piattaforma EasyPAL e dei servizi sviluppati, oltre che del corrispondente modello di business e di billing, fornendo spunti e suggerimenti per una più rapida diffusione e adozione tra cittadini e imprese, o per un ampliamento nel tempo dei servizi erogati.
- Inoltre è stato istituito un panel permanente di tipo trasversale (user forum) durante l'intero corso di svolgimento del progetto, che ha consentito di fornire utili spunti di discussione sia sui temi specifici del progetto, sia su argomenti di carattere più generale, di natura socio-economica e culturale, che hanno in parte influenzato i meccanismi e il processo di utilizzo e adozione dei servizi sviluppati. In particolare, sono stati organizzati degli incontri di questo panel in corrispondenza con le quattro fasi principali di esecuzione del progetto (avvio, pianificazione delle attività, sviluppo dei servizi, sperimentazione).

b) Organizzazione di workshop periodici aperti alla partecipazione del vasto pubblico

Sono stati organizzati eventi di disseminazione rivolti a un pubblico più vasto, come di seguito indicato:

- I workshop si è svolto a Bari, presso la sede di ANCI Puglia, il 29 Gennaio 2019 al termine dell'attività di analisi dei desiderata degli utenti finali. Il workshop si è focalizzato sulla presentazione del progetto ai cittadini e agli stakeholders regionali e istituzionali, per la ricezione di feedback circa i servizi identificati in fase di analisi;
- Il workshop si è svolto a Lecce, presso la sede della Servizi Locali Spa, il 17 Luglio 2019, con la presentazione dell'attività di prototipazione. Durante il workshop è stata consentita ai partecipanti

la possibilità di sperimentare i servizi presentati;

- III workshop di presentazione delle attività di sperimentazione si è svolto a Laterza, presso la sala conferenza del Comune di Laterza, il 26 Novembre 2019. Durante il workshop è stato consentito ai cittadini e agli stakeholders un approfondimento e un'ulteriore e più estensiva sessione di test dei prototipi;
- Workshop finale di presentazione, al termine delle attività del progetto, si è svolto a Lecce, presso il Rettorato dell'Università del Salento, il 04 Dicembre 2019. Durante il workshop sono stati illustrati ai cittadini, alle istituzioni e agli stakeholders, tutti i risultati del progetto e gli esiti dell'attività di sperimentazione, nonché il possibile follow-up per la valorizzazione dei risultati.

Nel coinvolgimento degli utenti è stato perseguito l'obiettivo di porre particolare attenzione al linguaggio utilizzato nell'ambito dei gruppi di lavoro e dei seminari pubblici. Infatti si è cercato di non utilizzare esclusivamente un linguaggio tecnico che avrebbe potuto ostacolare la comunicazione e quindi inficiare l'efficacia dei lavori di gruppo. Inoltre sono stati messi a disposizione attraverso i canali web di progetto degli strumenti che consentono ai partecipanti di comunicare anche a distanza e/o in modalità asincrona. L'uso di metodologie particolarmente agili e aperte agli utenti finali (AWARE, IDM, MILE) e abbondantemente collaudate in situazioni di co-progettazione.

4. Partecipazione degli utenti finali alla sperimentazione

Nell'ambito della fase di sperimentazione del progetto sono stati coinvolti i rappresentanti dei Comuni di Altamura, di Laterza, di Palagianello, L'Agenzia G.A.L. "Luoghi del Mito e delle Gravine e la Confcommercio della Provincia di Bari così come documentato all'interno delle manifestazioni di interesse allegate al progetto. Tali enti e associazioni hanno partecipato attraverso loro rappresentanti all'interno dello user forum e dei focus group organizzati durante lo svolgimento delle attività progettuali, con particolare riferimento alla fase di sperimentazione in cui sono stati direttamente coinvolti nell'utilizzo dei servizi sviluppati nel progetto.

A tale scopo, sono stati organizzati degli incontri presso questi enti e associazioni durante i quali i partner del progetto hanno presentato agli intervenuti il sistema sviluppato, illustrando non solo le modalità di accesso semplice ed immediato ai servizi, ma soprattutto i benefici reali rivenienti dal loro utilizzo. Tale modalità è stata coerente con il modello TAM di Davis (Technology Acceptance Model) relativo all'adozione dei sistemi

informativi, che rappresenta il metodo più consolidato per promuovere l'introduzione e l'utilizzo efficace dei sistemi IT all'interno delle organizzazioni.

Ciascun incontro è stato caratterizzato da un format standard che prevede sette passi principali distribuiti in tre fasi temporali:

Fase 1: Incontro di presentazione del progetto e avvio della sperimentazione

1. Introduzione sulla tematica generale del progetto affrontando temi di ampio respiro (es. la rivoluzione digitale come quarta rivoluzione industriale; i servizi digitali per la Pubblica Amministrazione; sfide e opportunità legate a questo tema per le PA, i cittadini, le associazioni e le imprese);
2. Introduzione al progetto (es. obiettivi del progetto; contesto di riferimento dell'iniziativa; attività svolte; risultati raggiunti; presentazione generale del sistema; presentazione dei risultati; criticità incontrate e valore creato; follow-up);
3. Presentazione dettagliata dei servizi disponibili (a seconda del target di utenti di riferimento):
 - Servizi destinati agli operatori delle Amministrazioni locali;
 - Servizi destinati agli aderenti degli enti;
 - Servizi destinati ai cittadini.
4. Discussione e interventi dei partecipanti;
5. Avvio della sperimentazione per le successive due settimane, fornendo un toolkit di guida.

Fase 2: Sperimentazione dei servizi

6. Supporto informativo per le successive due settimane, erogato prevalentemente tramite canali Web o telefono, per garantire un corretto e completo uso dei servizi, oltre che per assicurare una coerente registrazione dei feedback espressi da ciascun utente.

Fase 3: Discussione e follow-up

7. Incontro finale a valle delle due settimane per evidenziare le principali evidenze riscontrate e pianificare un possibile follow-up.

Durante ciascun incontro sono state date indicazioni per la compilazione di questionari cartacei (online per la fase di sperimentazione dei servizi prototipali), attraverso cui è stato possibile monitorare il livello di gradimento dei partecipanti nelle tre fasi, oltre che per registrare eventuali aree di miglioramento e proposte da implementare nell'evento successivo.

Complessivamente, c'è stato il coinvolgimento dei seguenti utenti finali:

- Responsabili IT, dirigenti degli Enti e funzionari Amministrativi (n. 5);

- Soggetti con competenze tecniche informatiche e di interfacce utente (16);
- Cittadini (n. 69).

5. Verifica della protezione industriale dei risultati progettuali e supporto al licensing dei brevetti e ad altre forme contrattuali

a) Il progetto ha previsto la produzione di risultati per il pubblico dominio

Il risultato finale del progetto consiste in una piattaforma che integra metodologie, regole, procedure, documenti e transazioni che consentono di implementare in modo flessibile e personalizzabile un modello di PA digitale attraverso l'erogazione di servizi digitali end-to-end a cittadini e imprese. In altre parole, un Global Service per la PA, che è un obiettivo sfidante e molto innovativo. Allo stesso tempo, la disponibilità di dati e la loro analisi ed elaborazione consente la predisposizione di rapporti, grafici e cruscotti utili alla PA per monitorare le performance dei suoi processi gestionali. Infine, l'utilizzo di strumenti di Social Analytics consente di monitorare il "feeling" degli utenti target rispetto all'utilizzo dei servizi offerti dalla piattaforma. Ciò permette alle PAL partner di progetto, e alle nuove PA che decideranno di aderire e partecipare al "Digital PA" Living Lab, di sperimentare direttamente sul loro territorio e con i propri cittadini e imprese, l'utilizzo del sistema, offrendo liberamente al pubblico dominio l'accesso controllato ad un insieme di servizi definito in funzione delle specifiche esigenze di ciascuna PA. Inoltre, i risultati del progetto riguardante gli aspetti d'integrazione all'interno della piattaforma EasyPAL delle infrastrutture e banche dati a disposizione dall'Agenzia per l'Italia Digitale sono state rese pubbliche per fornire alle PAL esempi di integrazione di tali soluzioni all'interno dei sistemi informativi dell'ente.

Ancora, i risultati della fase di elaborazione delle informazioni sui database degli enti coinvolti nella sperimentazione sono stati resi pubblici in formato Open Data per consentire a soggetti terzi ulteriori elaborazioni a supporto dell'offerta di nuovi servizi digitali. Durante lo svolgimento delle attività progettuali, sono state svolte le attività di:

- Pubblicazione report, contenuti, brochure e notizie informative sul sito Web di progetto;
- Partecipazione ad eventi nazionali ed internazionali sui temi della digitalizzazione dei processi e innovazione nella PA;
- Organizzazione di workshop divulgativi;
- Condivisione delle informazioni utilizzando sia i canali tradizionali (giornali, radio, tv) sia i nuovi media (Web, app) e i canali social (Twitter, Facebook);
- Sottomissione di articoli scientifici a conferenze internazionali e riviste scientifiche indicizzate nelle

banche dati WoS e Scopus che trattano i temi afferenti al dominio della digitalizzazione dei processi e l'innovazione nella PA, prediligendo le sedi editoriali Open Access.

6. Predisposizione di azioni di comunicazione delle tecnologie/applicazioni sviluppate

a) Il progetto ha previsto attività di disseminazione sotto forma di pubblicazioni scientifiche (journal papers, monografie, presentazioni a conferenze ecc.) entro il termine del progetto

Per realizzare le attività di disseminazione scientifica del progetto, è stata prevista la sottomissione di articoli scientifici a conferenze internazionali e a riviste indicizzate nelle banche dati WoS e Scopus. In particolare sono stati sottomessi e accettati da un comitato di revisori scientifici i seguenti articoli

- Antonio Capodieci and Luca Mainetti. 2019. Business process awareness to support GDPR compliance. In Proceedings of the 9th International Conference on Information Systems and Technologies (icist 2019). ACM, New York, NY, USA, Article 2, 6 pages. DOI: <https://doi.org/10.1145/3361570.3361573>
- Antonio Capodieci and Luca Mainetti. A model driven approach to GDPR compliance. Contributo alla Conferenza: icities2019 Pisa, 18-20 Settembre 2019 <http://ocities2019.unipi.it/program.shtml#pro>
- E' in corso di stampa inoltre l'articolo dal titolo: "A structured approach to GDPR compliance" di Antonio Capodieci, Luca Mainetti negli atti della conferenza COINs Conference 2019 | Warsaw, Poland | Oct 08 - Oct 09, 2019 <http://warsaw19.coinsconference.org/doc/COINs19%20WARSAW%20FULL%20PROGRAM%20final.pdf>

b) Il progetto ha previsto attività di disseminazione a mezzo stampa, radio, TV

Per amplificare le attività di disseminazione e divulgazione dei risultati del progetto, in occasione degli eventi di diffusione dei risultati intermedi e conclusivi del progetto in cui sono state coinvolte le istituzioni locali e regionali (come ad esempio workshop, incontri di sensibilizzazione e formazione degli utenti target, seminari di informazione e approfondimento con esperti di settore), sono stati invitati gli organi di stampa e TV locali e nazionali attraverso i quali sono stati veicolate le informazioni e i messaggi, brochure di presentazione e/o video e contenuti esplicativi dell'utilizzo dei servizi in contesti di vita reale, per la promozione e valorizzazione dei risultati del progetto, oltre che per diffondere la piattaforma EasyPAL e il suo modello di servizio.

c) Il progetto ha previsto attività di disseminazione sul web (inclusi i social networks)

È stato creato un sito Web esplicativo del progetto, insieme ad una pagina Facebook e account Twitter associato al progetto per comunicare con gli utenti oltre che con le Pubbliche Amministrazioni coinvolte nella fase di sperimentazione, sui cui sono stati anche attivate elaborazioni e analisi utilizzando tecniche di text-mining (Attività A-B2 – Messa a punto dei canali social di interazione con gli utenti finali). Inoltre nell'attività A.B3 – Progettazione sistema di monitoraggio dei canali social basato sui Big Data, si è costruito un sistema di analisi che ci ha consentito di monitorare i risultati della disseminazione e quindi di intervenire per aumentarne l'efficacia.

d) Il progetto prevede la traduzione in inglese di alcuni materiali di disseminazione fra quelli sopra indicati

Al fine di raggiungere una platea internazionale, il sito Web di presentazione del progetto è stato prodotto anche in lingua inglese. Come è abitudine, le pubblicazioni scientifiche curate dall'Università del Salento sono in lingua inglese.