

RESPONSIBILITY

SERVICE

QUALITY

SMART SERVICES

SOLUTION

HELP

ASSISTANCE

GUIDE

RELATIONSHIP

CAR

# Smart services

- Servizi volti ad **anticipare i problemi e le esigenze del cliente**, grazie all'ausilio di tecnologie ICT che favoriscono l'acquisizione e l'elaborazione di informazioni
- L'obiettivo è fornire proposte d'intervento, d'azione, risoluzione in minor tempo e con minori sforzi e costi
- Tre elementi fondamentali:
  - l'intelligenza artificiale alla base
  - la connettività
  - la co-creazione di valore da parte del cliente del servizio

# Benefici degli Smart Services

- **Ridurre i costi** sostenuti dal cliente e dal fornitore, grazie alla riduzione dell'intervento umano durante il processo di erogazione
- **Aumentare i volumi di mercato** per effetto della maggior accessibilità al servizio per i clienti
- **Incrementare il grado di innovazione**, grazie all'architettura modulare alla base degli smart service, per agevolare lo sviluppo di ulteriori servizi e soluzioni da parte di attori emergenti

# Classificazione di smart services

		RUOLO DEL SERVICE PROVIDER	
		ATTIVO	PASSIVO
RUOLO DEL CLIENTE	ATTIVO	<b>1) HIGH TOUCH SERVICE - H2H</b> <i>fornitura di un'interazione quasi-umana, tecnologia abilita relazioni a distanza</i>	<b>2) SELF SERVICE - H2M</b> <i>autonomia del cliente nella richiesta e nella fruizione del servizio</i>
	PASSIVO	<b>3) SUPER SERVICE - H2M</b> <i>cliente non "disturbato" nella fornitura del servizio</i>	<b>4) HIGH TECH SERVICE - M2M</b> <i>monitoraggio e controllo remoto, nessun intervento umano</i>



# Smart services for Smart cities

## APPLICAZIONI E SERVIZI

MOBILITÀ



SCUOLA

TURISMO



GOVERNMENT

SANITÀ



## SERVICE DELIVERY PLATFORM

Big Data

Open Data

App store urbano

Identità digitale

Piattaforma pagamenti

*Interoperabilità e multicanalità*

## SENSORISTICA



## INFRASTRUTTURA

BROADBAND



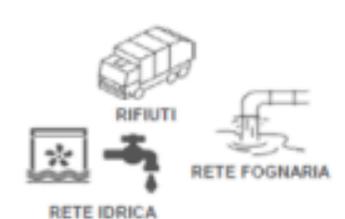
TRASPORTO



ENERGIA



AMBIENTE



# Quali tecnologie adottano

- Internet of Things (IoT)
- Intelligenza artificiale (IA)
- Big data analytics
- Sistemi per ridurre e gestire il consumo energetico e per garantire il monitoraggio energetico
- Modelli di pianificazione urbana e di supporto alle decisioni e gestione a livello amministrativo
- Tecnologie & infrastrutture IT e di comunicazione (i.e. 5G)
- Sensori e attuatori
- Sistemi di produzione e distribuzione dell'energia
- Nuovi materiali e soluzioni per una edilizia sostenibile
- Nuovi veicoli ibridi ed elettrici
- Gestione del ciclo dei rifiuti: modelli di raccolta, trattamento e recupero

# Smart cities in Italia, 2020

- Le 10 città più smart d'Italia:

1. **Firenze**

2. **Bologna**

3. **Milano**

4. **Roma**

5. **Modena**

6. **Bergamo**

7. **Torino**

8. **Trento**

9. **Cagliari**

10. **Venezia**

**Firenze**, città più smart con un punteggio di 872 nell'indice di trasformazione digitale: indici settoriali riguardanti le app municipali, gli open data, la trasparenza e il wi-fi pubblico

**Bologna**, con 866 punti, con valutazioni alte su app municipali

**Milano**, terza con 855 punti (prima negli ultimi 6 anni) ha indici elevati per le piattaforme digitali, gli open data e la trasparenza

# Esempio, Piano Roma Smart City



## Macro aree d'intervento

- 01** Open Government
- 02** Competenze digitali
- 03** Servizi digitali e processi
- 04** Connettività



## Obiettivi strategici

- 01** Partecipazione civica
- 02** Offerta servizi pubblici digitali
- 03** Miglioramento efficacia ed efficienza dei processi interni
- 04** Crescita sociale ed economica
- 05** Ruolo di Roma come laboratorio d'innovazione



## Tra i progetti realizzati

- 01** Nuovo Portale Istituzionale
- 02** Sistema Unico di Segnalazione (SUS)
- 03** ProF - Punti Roma Facile
- 04** Bilancio Partecipativo
- 05** Forum per l'Innovazione
- 06** Subentro in ANPR
- 07** Nuovo Portale Open Data
- 08** NIC - Nuova Infrastruttura Cartografica
- 09** Sperimentazione del 5 G



## Atti amministrativi

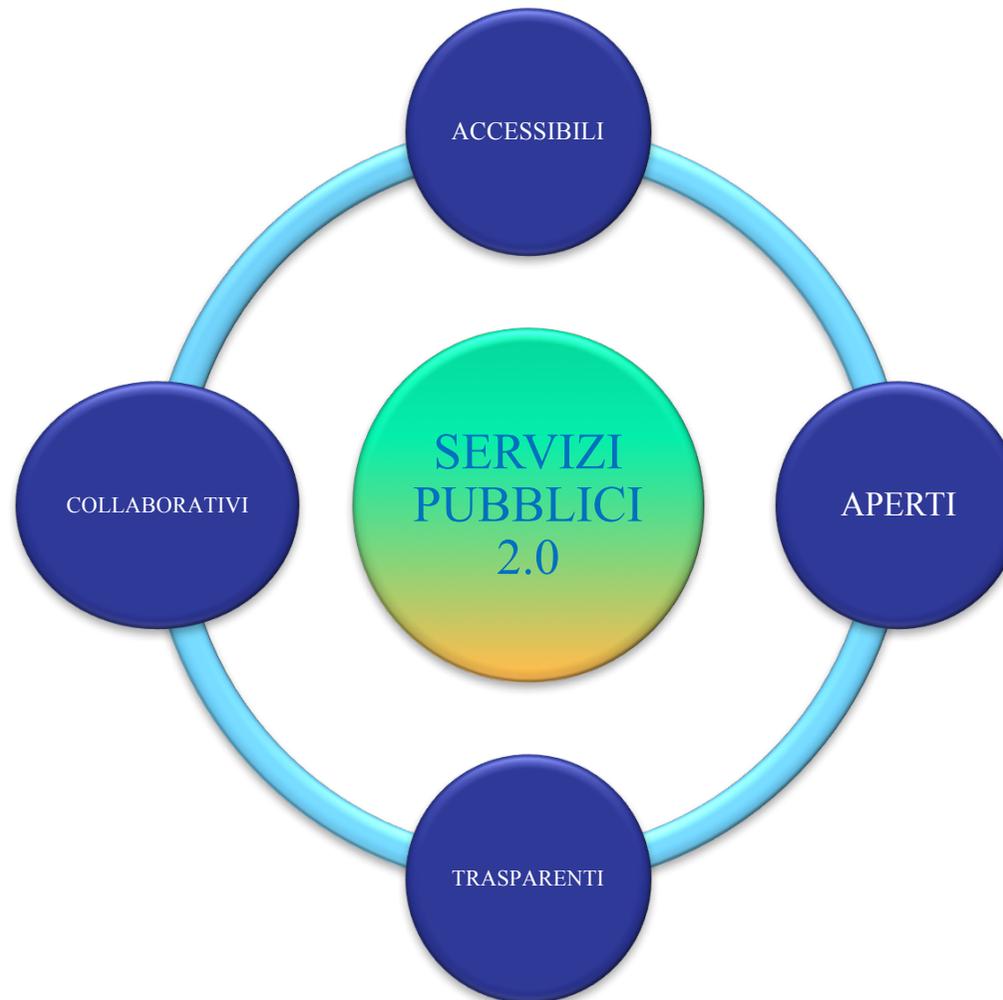
- 01** D.G.C. 20/2017  
Agenda Digitale di Roma Capitale
- 02** D. 99/2017  
Istituzione della cabina di regia di Agenda Digitale
- 03** D.G.C. 225/2018  
Piano Triennale ICT di Roma Capitale
- 04** D.G.C. 45/2021  
Piano Roma Smart City

# Verso la Pubblica amministrazione 4.0



# Social Media e servizi pubblici

- Social Media portano innovazione nei servizi grazie a **modelli di cooperazione e partecipazione**
- I cittadini sono sempre più coinvolti e partecipano sin dalla progettazione, rivestono anche il ruolo di investitori e fornitori (di contenuti)

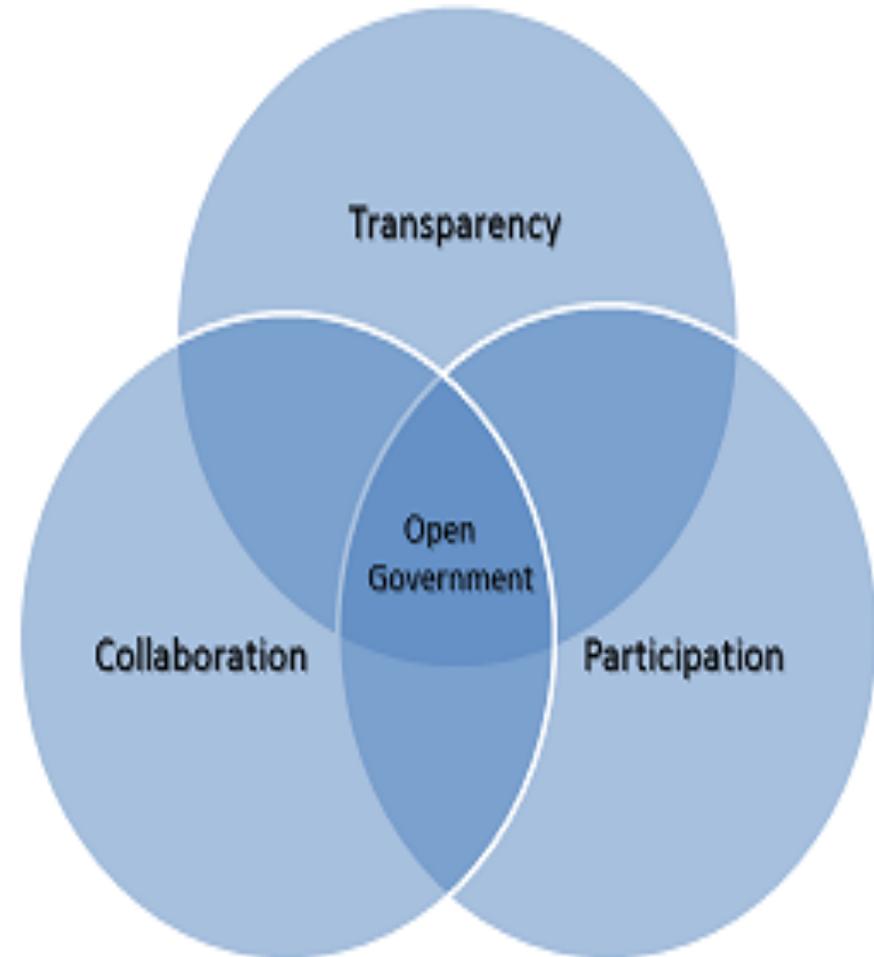


# Public service 2.0

**Public service 2.0**, o *User-Generated Government*, nuova frontiera dei servizi di e-government, basati sulla partecipazione degli utenti, e sulla pubblicazione e condivisione di conoscenza tra i cittadini e le Pubbliche amministrazioni, come valore primario dei servizi pubblici

(Leadbeater 2008; Osimo 2009)

# Open Government



# Open Government

- Campagna elettorale Obama 2008 Web 2.0-based
- Spinta verso l'open source e gli open data

Memorandum e Direttiva sull'Open Gov, 2009:

*“Government as a platform”*

*“Fin dove possibile e sottostando alle sole restrizioni valide, **le agenzie devono pubblicare le informazioni online utilizzando un formato aperto** che possa cioè essere recuperato, soggetto ad azioni di download, indicizzato e ricercato attraverso le applicazioni di ricerca web più comunemente utilizzate.*

*Per formato open si intende un formato indipendente rispetto alla piattaforma, leggibile dall'elaboratore e reso disponibile al pubblico senza che sia impedito il riuso dell'informazione veicolata”*

# Open Government, definizione

*“Un'amministrazione **aperta e trasparente** fa parte dell'agenda politica. Ha l'obiettivo di fornire **accesso aperto alle informazioni e ai dati** (non sensibili) del settore pubblico sia ai cittadini sia alle aziende; i cittadini potranno così analizzare a fondo i dati “non filtrati” (dalle amministrazioni) e trarne le loro conclusioni; le imprese potranno utilizzare risorse pubbliche, fino a quel momento nascoste, a fini commerciali (per dare vita a nuovi servizi commerciali).” (OECD, 2010)*

# Open Data

- Modello o filosofia che consente di rendere dati e informazioni delle PA “aperti” e accessibili online
- Decalogo degli OD:
  - Completi, primari, tempestivi, accessibili, leggibili dal computer, non proprietari, liberi da licenze, riutilizzabili, ricercabili, permanenti



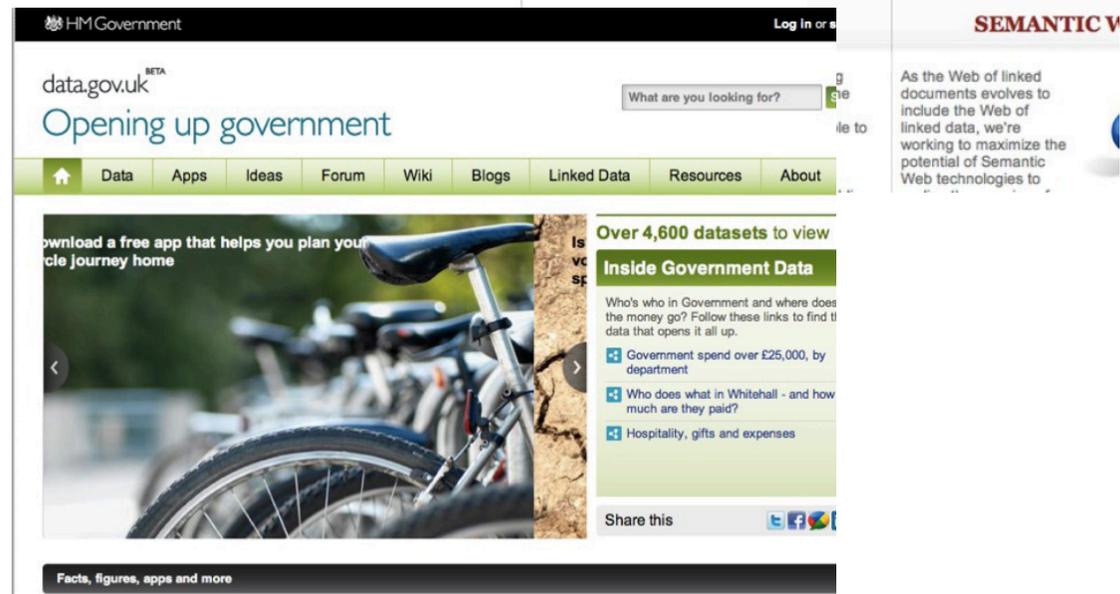
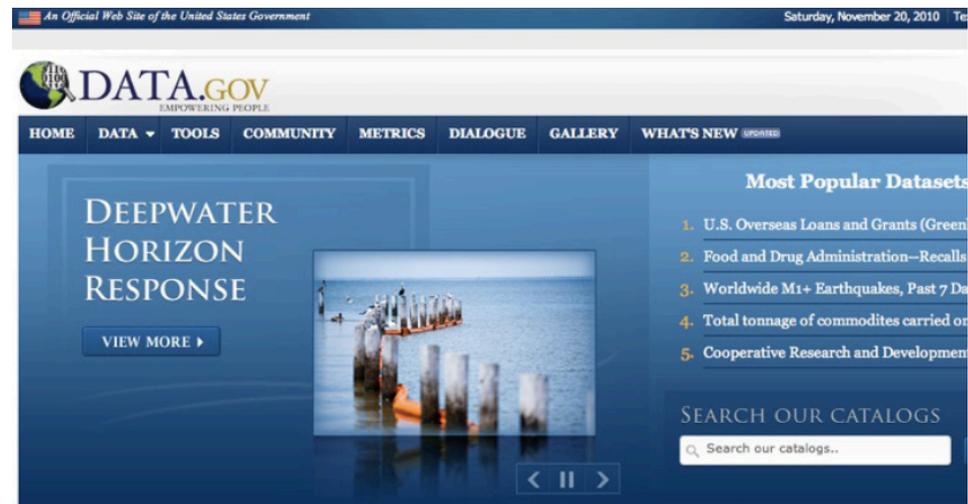
# Alcune iniziative OpenGov

## USA

- [Data.gov](http://Data.gov)
- [WhiteHouse.gov](http://WhiteHouse.gov)
- [USASpending.gov](http://USASpending.gov)
- IT Dashboard
  - Treemap
- [Recovery.gov](http://Recovery.gov)
- [eRulemaking](http://eRulemaking)
- [Dep of Labor](http://Dep of Labor)

## UK

- <http://data.gov.uk/>
- [The World Bank](http://The World Bank)



# Cosa fare con i dati?

## Crowdsourcing

The image shows the homepage of Challenge.gov, a platform for crowdsourcing solutions to government challenges. The page features a blue header with the logo and tagline "Government Challenges, Your Solutions". Navigation buttons for "HOME" and "FIND CHALLENGES" are present, along with a search bar containing the text "e.g.: 'Apps' or 'Health'" and a "Search" button. A "FOLLOW US ON twitter" button is also visible. A central banner states "Challenge.gov is a place where the public and government can solve problems together." with a "Sign Up and Participate" button and a "Learn More" link. Below this, there are sections for "Featured Challenges" and "BROWSE GOVERNMENT CHALLENGES". The "Featured Challenges" section highlights "Apps for Communities" created by the Federal Communications Commission, with a description: "Making local public information more personalized, usable, and actionable for all Americans." and a "View details" link. The "BROWSE" section lists categories: Defense (11), Economy (3), Education (13), and Energy & Environment (18).

**Challenge.gov**  
Government Challenges, Your Solutions

FOLLOW US ON **twitter**

HOME FIND CHALLENGES

Q e.g.: "Apps" or "Health" Search

Challenge.gov is a place where the public and government can solve problems together.

Sign Up and Participate or [Learn More](#)

**Featured Challenges** 1 2 3 4 5

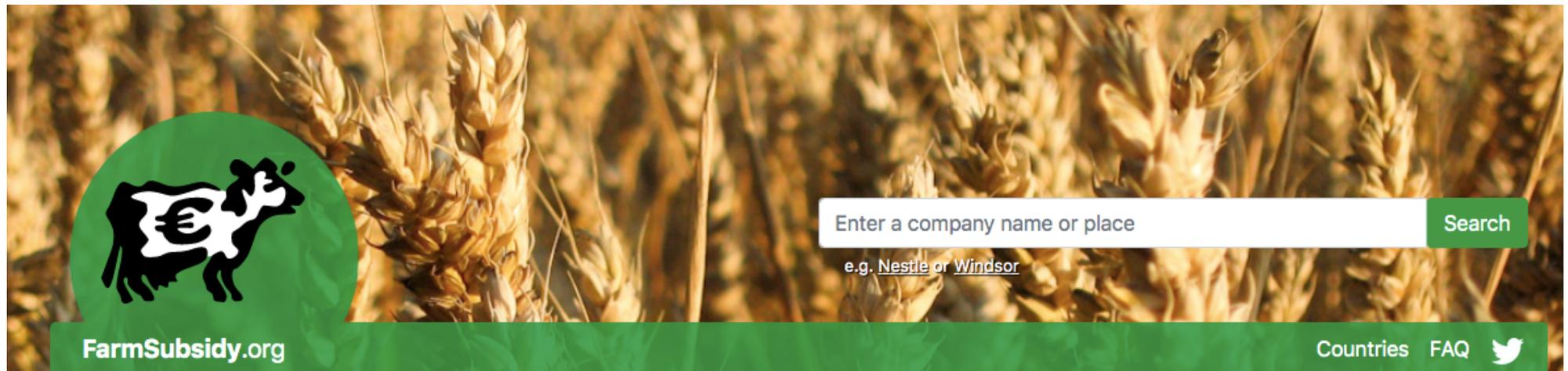
**Apps for Communities**  
Created by Federal Communications Commission  
Making local public information more personalized, usable, and actionable for all Americans.  
[View details](#) →

**BROWSE**  
GOVERNMENT CHALLENGES

**Categories**

- Defense (11)
- Economy (3)
- Education (13)
- Energy & Environment (18)

# Policy evaluation



## EU Farm subsidies for Italy for all available years

These pages list farm subsidy payments made in Italy as published directly by the government of Italy or sourced via freedom of information requests.

### Top recipients

Name	Location	Total amount
A.O.P. F.IN.A.F. SOC. CONS. A R.L.	Castenaso, Bologna, Emilia-Romagna, IT-40055	144,187,333.04 €

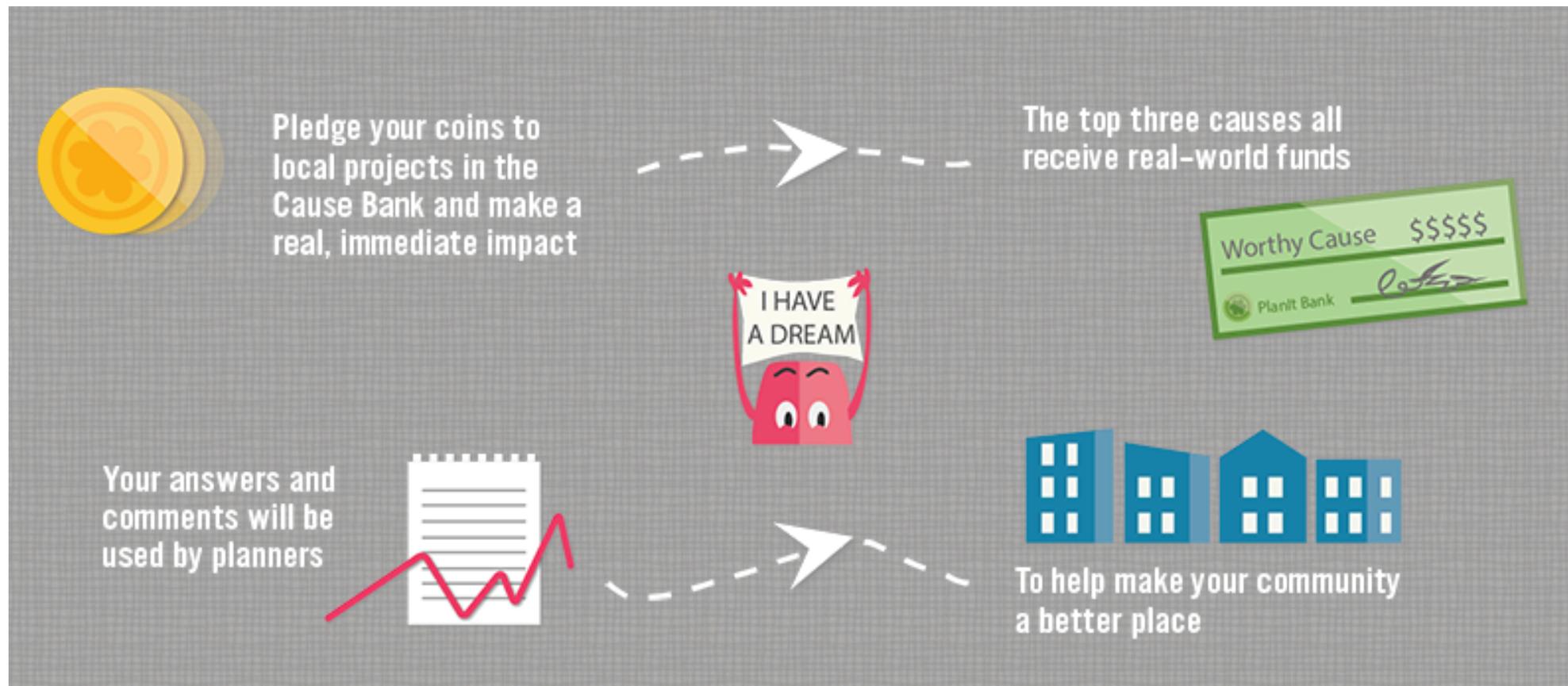


OPEN  
KNOWLEDGE  
FOUNDATION  
DEUTSCHLAND

FarmSubsidy.org is a project of the [Open Knowledge Foundation Germany](#), a non-profit organisation working on transparency of public money.

# Simulation and gamification for civic engagement

## Community PlanIt



# Civic Hacking: MySociety

mysociety.org



Help us to make more useful things.  
[Donate to mySociety](#)

[Home](#) | [Projects](#) | [Hire us](#) | [Get involved](#) | [Blog](#) | [About us](#)


**Hello! We are mySociety – we run most of the UK's best known democracy websites.**

Using our services, **200,000** people have [written to their MP](#) for the first time, over **65,000** potholes and other broken things [have been fixed](#), over **120,000** people get emailed about [things that happen in Parliament](#), and at least **77** tiny hats have been [knitted for charity](#).

[View all our projects »](#)

## Get involved

mySociety is built on volunteers; from simple things, like playing a game to help us make sense of video from the House of Commons, or reporting a broken paving slab, to building a new service with our data or helping us look after one of our websites.

Or just joining our discussion groups and telling us how to make stuff better.

[See what you could do »](#)

## Hire us

If you work in the public, private or third sector, and are trying to adapt to the new world of citizens empowering themselves through the internet, mySociety can help you by building sites, consulting, or helping you to make plans.

We've worked for No10, the BBC, and Google, and we'd love to work for you.

[Find out more »](#)

# Civic Hacking: Santander City Brain

The screenshot displays the Santander City Brain website. At the top left is the 'SANTANDER CityBrain' logo. At the top right are links for 'Idioma', 'Pásalo', and 'Ayuda', and the Santander Ayuntamiento logo. A dark blue navigation bar contains a home icon, 'Ideas', 'Comunidad', and 'Nosotros' links, along with a search bar. A yellow button with a lightbulb icon says 'Comparte tu idea'. Below this is a section titled 'Buscar Ideas por categoría' with a 'Saber más' link. The categories are arranged in a grid:

Categoría	Icono	Contador
Gestión Energética		7
Medio ambiente		11
Transporte y Tráfico		39
Urbanismo y Edificación		12
Economía y Empleo		6
Participación Ciudadana		12
Gobierno y Transparencia		2
Emergencias y seguridad		10
Tecnología e innovación		18
Ocio y Cultura		12
Juventud y Deportes		4
Turismo y Proyección Exterior		11

# ... e l'Italia?

- Manifesto per l'Open Gov, linee guida definite da Ass.OG 2010
- Italian Open Data Licence (IODL) v1.0
- LineaAmica (<http://www.lineaamica.gov.it/>)
- MiaPA, applicazione per device mobili
- dati.piemonte.it, 1° sito PA italiana con open data
- settembre 2011 si apre il 1° contest Apps4Italy
- La bussola della trasparenza dei siti PA italiani  
<http://www.magellanopa.gov.it/home.html> (in dismissione)
- OpenMunicipio: <http://senigallia.openmunicipio.it/>

# Dati.piemonte.it

REGIONE PIEMONTE

dati.piemonte.it

Beta 2.1.0

Viabilità (110) Trasporti (200) Commercio (43) Agricoltura (117) Scuola (120) Farmacie (90) Biblioteche (78) Turismo (230)

i comuni LIBERANO I DATI

Home Forum Dati RDF data Blog Eventi Normativa Casi d'uso Statistiche FAQ Contattaci Area riservata Open Team

my Open Data → *lega il tuo profilo social network preferito a dati.piemonte.it*

Quale dato stai cercando?   [ricerca avanzata](#)

**Parole chiave più frequenti**

Alberghiero (19) aree (24) **Atti (34)** bandi (15)  
Commercio (25) consiglio comunale (23)  
delibere (24) Esercizi (23)  
Esercizi commerciali (24) giunta comunale (18)  
Imprese (23) istituzioni (22) naturale (16)  
patrimonio (18) presenze (20) Rivendita (23)  
Scuola (14) Scuole (14) **Turismo (34)** Viabilità (15)

**Blog**

- **Musei e beni architettonici del Piemonte in modalità open data**  
Disponibili in modalità open data i dati su attrattive turistiche del Piemonte censite dal portale [www.piemonteitalia.it](http://www.piemonteitalia.it). Si possono da oggi scaricare da questo portale, in forma...
- **Digital Experience Festival a Torino**  
Dal 25 maggio al 2 giugno si svolge a Torino.

**dati.piemonte per i Comuni**  
iniziativa in corso con ANCI Piemonte

NOVARA  
VERCELLI

# Open data Italia

- [Dati.gov.it](http://dati.gov.it)
- [Dati.veneto.it](http://dati.veneto.it)
- [Dati.lombardia.it](http://dati.lombardia.it)
- [Regione Sicilia](http://regione.sicilia.it)
- [Comune Cesena, incidenti](http://comune.cesena.it)
  
- Apps4Italy 2012, le applicazioni vincenti:
  - <http://www.openparlamento.it/>
  - <http://www.lodlive.it/>
  - <http://www.bikedistrict.org/>
  - <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.nealogic.parisponde>
- [Il giro della nera a Milano \(2010\)](http://www.girodella.com)



# Opinion mining: raccogliere e selezionare idee buone (Ideascale)

## Ideario per Cagliari

### Come funziona?



Gli utenti inviano le loro idee.



La nostra comunità discute e vota le idee.



Le idee più votate salgono in cima alla lista.

### Benvenuti all'Ideario per Cagliari

In questa comunità puoi **scrivere** idee, **votare** idee esistenti, oppure **aggiungere commenti**.

- Per **inviare** una nuova idea, clicca sul pulsante giallo qui sotto. Puoi scegliere un titolo ed una categoria per la tua idea.
- Puoi anche aggiungere dei **tag** all'idea.
- Per **votare** un'idea, semplicemente clicca sui tasti "pollice su", pollice giù a sinistra della descrizione di ogni idea

Per i nuovi ideatori c'è anche un [Vademecum](#) con suggerimenti per come scrivere le vostre idee. Si suggerisce inoltre di leggere il [Regolamento e i termini di utilizzo](#).

Le categorie presenti sono principalmente tratte dal [programma di Massimo Zedda](#) più alcune altre. Se volete altre categorie, scrivete un'idea su questo!

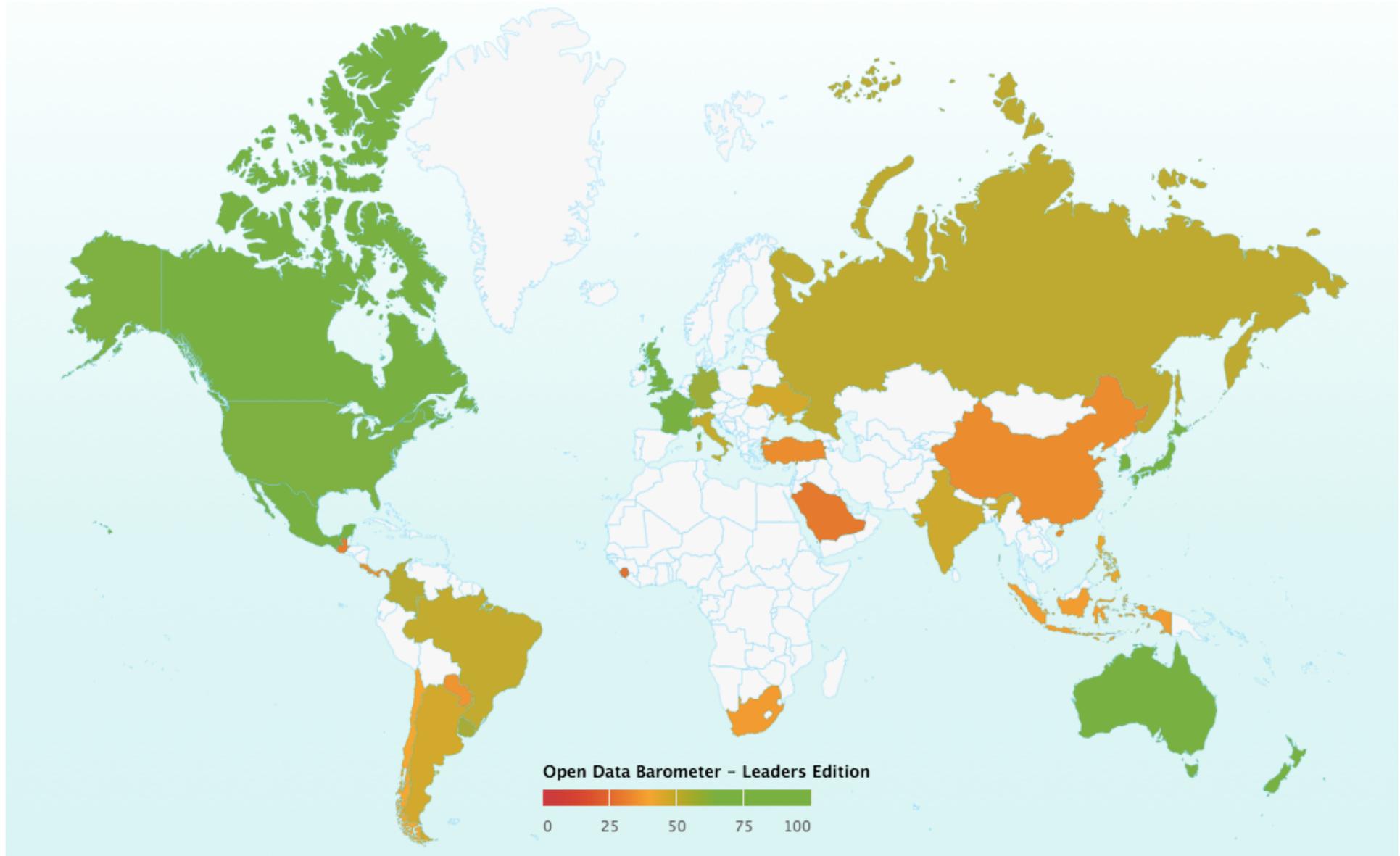
**Nota importante:** l'ideario per cagliari è un'iniziativa dal basso, nata per creare partecipazione sulla nostra città dopo l'elezione del nuovo sindaco, Massimo Zedda.

L'ideario non appartiene ad un partito, né al Comune di Cagliari, né allo staff di Massimo Zedda. Questi soggetti pertanto non hanno alcuna responsabilità sui contenuti dell'Ideario stesso.

Per ulteriori informazioni potete scrivere a [ideariocagliari@gmail.com](mailto:ideariocagliari@gmail.com)

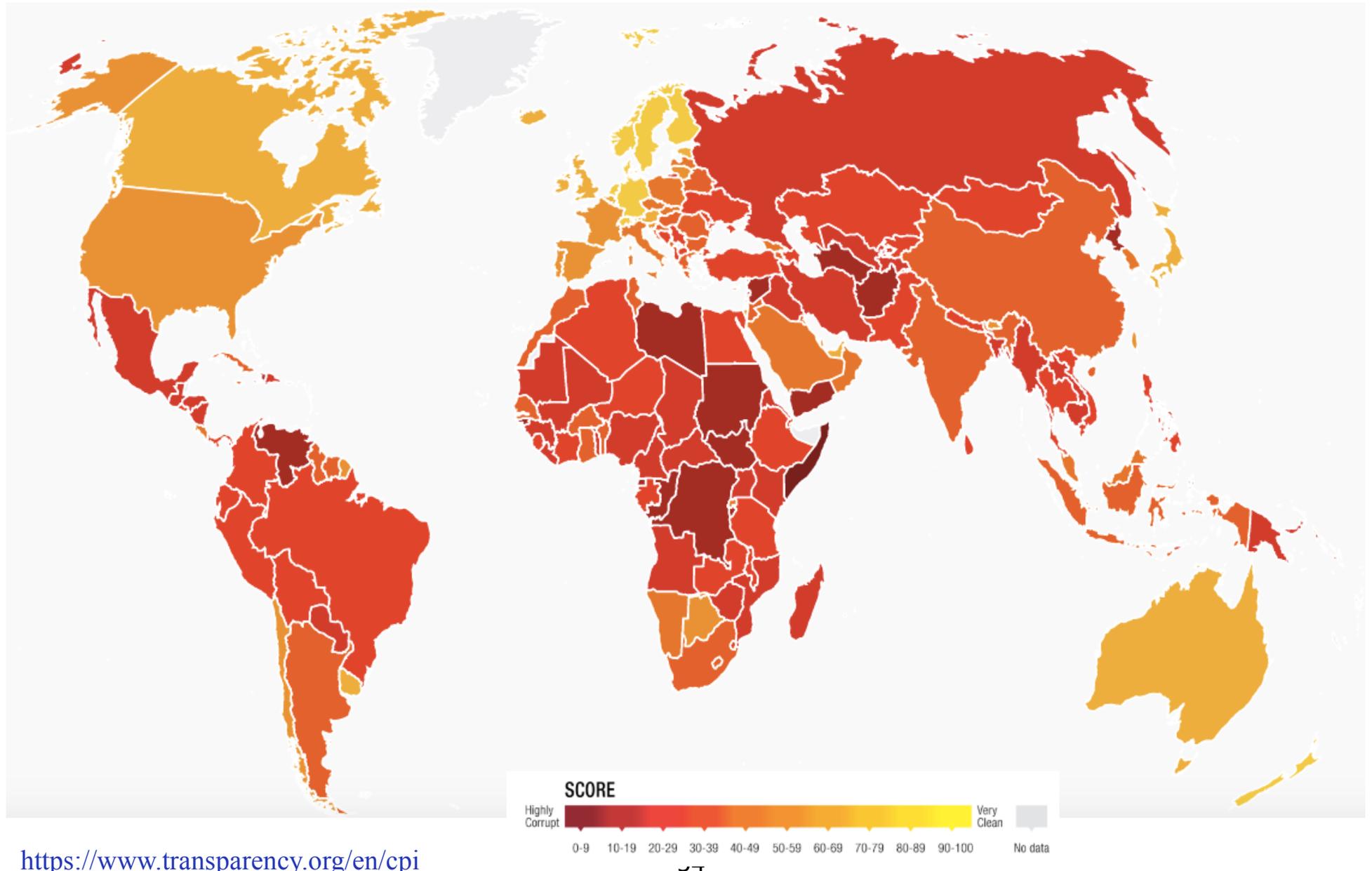
[Invia una Nuova Idea](#)

# Open Data Barometer



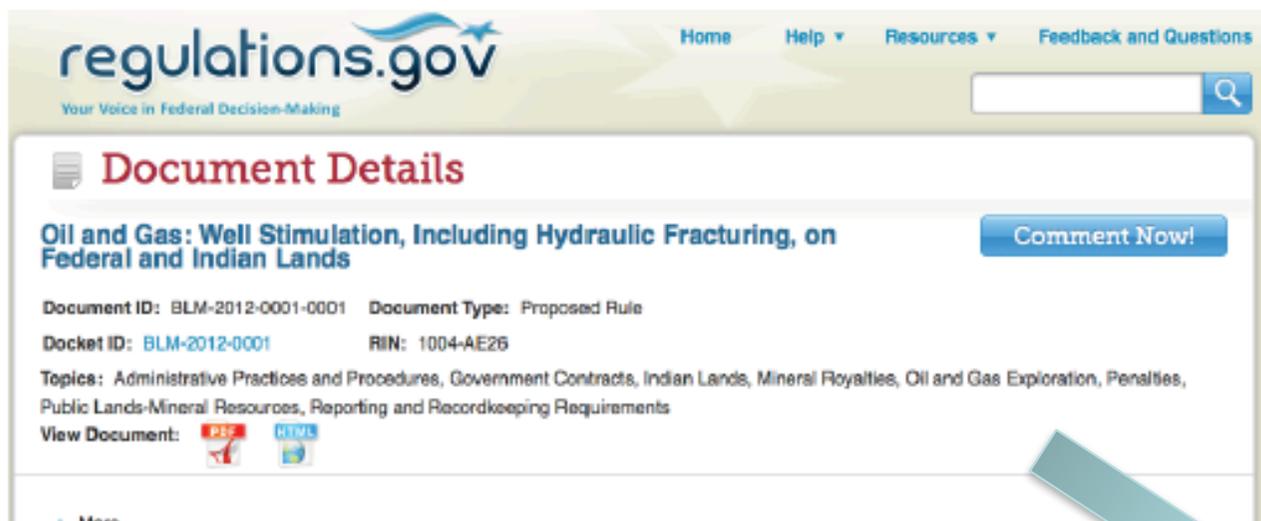
<https://opendatabarometer.org/>

# Corruption Perception Index, 2019



<https://www.transparency.org/en/cpi>

# Raccolta e analisi dati



The screenshot shows the 'regulations.gov' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Help', 'Resources', and 'Feedback and Questions'. Below this is a search bar. The main content area is titled 'Document Details' and features a document titled 'Oil and Gas: Well Stimulation, Including Hydraulic Fracturing, on Federal and Indian Lands'. A 'Comment Now!' button is visible. Below the title, document metadata is provided: Document ID: BLM-2012-0001-0001, Document Type: Proposed Rule, Docket ID: BLM-2012-0001, and RIN: 1004-AE26. A list of topics is shown, including 'Administrative Practices and Procedures, Government Contracts, Indian Lands, Mineral Royalties, Oil and Gas Exploration, Penalties, Public Lands-Mineral Resources, Reporting and Recordkeeping Requirements'. There are also icons for PDF and HTML document views.

*Come analizzare  
100.000 commenti?*

Strumenti di  
analisi del testo *the new geometry of te.*

**DiscoverText**

our solution | industries | customers | data | analytics | news

sign up free

Try free for 14  
1-800-936-1

## Government Solutions

**An invaluable tool for state and federal agencies to handle large numbers of documents.**

Our electronic discovery tools help agencies to respond to legal exigencies. DiscoverText delivers key features for eDiscovery, FOIA and public comment response at a lower cost.

### Identify data from multiple sources

- Federal Docket Management System Archives
- Import Plain text, Word, Excel, HTML, and PDF
- Emails from Exchange servers and Outlook files
- Public comments from YouTube and Ideascale
- News feeds and comments
- Facebook & Twitter feeds
- Blog and wiki content
- XML documents
- RSS feeds
- Instant messaging archives
- Microsoft SharePoint and IBM Lotus Notes
- Accounting databases

No software to install as our cloud-based application is securely hosted for you

Try **DiscoverText Free for 14 days**  
No obligation and no credit card required

Sign up

