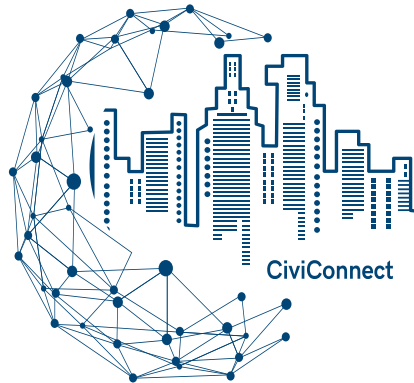




Laurea Magistrale in informatica-Università di Salerno
Corso di Gestione dei Progetti Software- Prof.ssa F. Ferrucci e Prof. F. Palomba



Business Case

CiviConnect

Riferimento	C14_BC_ver_1.2
Versione	1.2
Data	11/12/2024
Destinatario	Sponsor
Presentato da	Bacco Luigi, Scala Benedetto
Approvato da	Sponsor



Revision History

Data	Versione	Descrizione	Autori
08/10/2024	0.1	Prima stesura	LB, BS
09/10/2024	0.2	Scrittura paragrafi 1,2,3,4,5,6,8,9	BS
10/10/2024	0.3	Correzione e scrittura paragrafo 7	LB
14/10/2024	0.4	Correzione Business Analysis	LB
15/10/2024	0.5	Correzione Obbiettivi Di Business	BS
15/10/2024	0.6	Correzione Introduzione e Analisi Finanziaria	LB
16/10/2024	0.7	Correzione Analisi Finanziaria e Pianificazione Stimata	LB, BS
19/10/2024	1.0	Ultimazione Analisi Finanziaria e Revisione	LB, BS
11/12/2024	1.1	Modifica Analisi Finanziaria per aggiungere il budget destinato ai rischi	LB, BS
11/12/2024	1.2	Revisione Documento	LB, BS

Project Managers

Nome	Acronimo	Contatto
Luigi Bacco	LB	l.bacco2@studenti.unisa.it
Benedetto Scala	BS	b.scala1@studenti.unisa.it

Sommario

Revision History	2
Project Managers	2
Sommario	2
1. Introduzione/Contesto	4
2. Obiettivi di Business	4
3. Situazione Attuale e Problema	5



Laurea Magistrale in informatica-Università di Salerno
Corso di *Gestione dei Progetti Software*- Prof.ssa F.Ferrucci e Prof. F.Palomba

4.	Presupposti Critici e Vincoli.....	5
5.	Analisi delle Opzioni e Raccomandazioni	6
6.	Requisiti di Progetto Preliminari	7
7.	Stima del Budget e Analisi Finanziaria	7
8.	Pianificazione Stimata	11
9.	Rischi Potenziali.....	11



1. Introduzione/Contesto

Lo Stato italiano ha stanziato i fondi del PNRR al Dipartimento per la Trasformazione e all'Associazione Nazionale Comuni Italiani per promuovere la digitalizzazione della pubblica amministrazione. Questi ultimi hanno pensato di utilizzare i fondi per la realizzazione di una piattaforma digitale avente l'obiettivo di migliorare la comunicazione tra i cittadini e le amministrazioni locali, semplificando la segnalazione dei problemi urbani. CiviConnect, quindi, si propone di unificare e standardizzare a livello nazionale il processo di segnalazione e gestione delle problematiche nelle città italiane.

2. Obiettivi di Business

Gli obiettivi di business dell'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) e del Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) sono strettamente legati all'accrescimento del benessere sociale e alla valorizzazione del territorio, anche attraverso la digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione. L'ANCI si occupa di rappresentare gli interessi delle amministrazioni locali a livello nazionale, favorendo il dialogo con il governo, il Parlamento e le istituzioni. Il DTD, invece, è responsabile della guida e del coordinamento dei progetti di digitalizzazione della pubblica amministrazione e del Paese nel suo complesso.

In questo contesto, CiviConnect si pone come un ponte tra le esigenze di entrambe le realtà, promuovendo il benessere sociale e lo sviluppo del territorio italiano. L'obiettivo principale di CiviConnect è coinvolgere attivamente i cittadini nell'individuazione dei problemi locali, riducendo i tempi di risposta delle amministrazioni grazie alla digitalizzazione e all'ottimizzazione della gestione delle segnalazioni. La piattaforma mira a una standardizzazione dei processi in tutti i comuni italiani, garantendo maggiore trasparenza tramite il monitoraggio delle segnalazioni e la visualizzazione delle statistiche attraverso un sistema avanzato di reportistica.



3. Situazione Attuale e Problema

Attualmente, i comuni italiani utilizzano una varietà di sistemi non integrati per la gestione delle segnalazioni urbane, portando a inefficienze operative, scarsa visione generale e una scarsa comunicazione con i cittadini. Anche se molti cittadini ricorrono ai social network per segnalare problemi come buche stradali o rifiuti abbandonati, queste segnalazioni non sono centralizzate e spesso si perdono tra i post, rendendo difficile per le amministrazioni monitorarle e rispondere in modo tempestivo. Inoltre, i principali social network non consentono una corretta identificazione, possono quindi scaturire tentativi di impersonificazione, i quali rendono vano tutto il sistema.

Le attuali piattaforme di segnalazione presentano numerosi svantaggi:

1. **Frammentazione:** L'assenza di un sistema unico rende complicato il monitoraggio delle segnalazioni e la loro gestione da parte delle amministrazioni locali.
2. **Mancanza di tracciabilità:** Le segnalazioni fatte sui social media o su sistemi diversi non consentono un'adeguata registrazione e follow-up.
3. **Rischio di impersonificazione:** Utenti malevoli possono impersonificarsi come un amministratore comunale, al solo fine di recare danni, e.g. danni di immagine.
4. **Difficoltà nella pianificazione:** Le amministrazioni non hanno accesso a dati aggregati e analizzabili per prendere decisioni strategiche informate.

C'è una grande opportunità per sviluppare una piattaforma unificata, come CiviConnect, che possa semplificare il processo di segnalazione e migliorare la trasparenza e l'efficacia della gestione urbana, consentendo ai cittadini di comunicare direttamente con le autorità locali in modo organizzato, tracciabile e sicuro.

4. Presupposti Critici e Vincoli

- I cittadini e le amministrazioni locali devono essere disposti a utilizzare regolarmente la piattaforma.



- Il progetto deve garantire un recupero dei costi entro tre anni, con una crescita sostenuta grazie al miglioramento dell'efficienza delle amministrazioni locali e alla promozione del territorio.
- Si presume che tutti i cittadini abbiano accesso a smartphone o dispositivi digitali e una connessione Internet stabile per utilizzare l'app. Analogamente, le amministrazioni locali devono disporre delle infrastrutture tecnologiche necessarie per integrare il sistema.
- Le amministrazioni locali devono impegnarsi attivamente a utilizzare la piattaforma, monitorando costantemente le segnalazioni e fornendo aggiornamenti tempestivi ai cittadini. Un utilizzo passivo potrebbe ridurre la fiducia e la partecipazione civica.

5. Analisi delle Opzioni e Raccomandazioni

Ci sono diverse opzioni per affrontare la gestione delle segnalazioni urbane e migliorare la comunicazione tra cittadini e amministrazioni locali:

1. Mantenere lo status quo e continuare a utilizzare i social media e altri sistemi frammentati per la gestione delle segnalazioni, tuttavia, queste pratiche presentano diversi svantaggi, tra cui la mancanza di tracciabilità e centralizzazione, l'impossibilità di analizzare i dati in modo strutturato e la difficoltà di gestire efficacemente le segnalazioni. Inoltre, i social media non dispongono di strumenti adeguati alla gestione interna delle segnalazioni e possono compromettere la sicurezza dei dati personali.
2. Sviluppare CiviConnect, una piattaforma unificata e su misura per il contesto italiano, che rappresenta l'opzione preferibile per una soluzione a lungo termine e con maggiore impatto.



6. Requisiti di Progetto Preliminari

Il sistema dovrà permettere agli utenti di usufruire delle seguenti funzionalità:

1. Segnalazione dei problemi:
 - Inserimento di nuove segnalazioni.
 - Caricamento di foto (opzionale).
 - Selezione da una lista predefinita di categorie (es. strade, illuminazione, rifiuti).
2. Visualizzazione delle segnalazioni:
 - Lista di tutte le segnalazioni effettuate nel proprio comune di appartenenza.
 - Filtro per categoria e stato (aperto, in lavorazione, risolto).
 - Dettaglio della singola segnalazione con tutte le informazioni.
3. Gestione delle segnalazioni per i comuni:
 - Accesso limitato alle segnalazioni del proprio comune.
 - Possibilità di cambiare lo stato di una segnalazione.
 - Assegnazione di una priorità (bassa, media, alta).
4. Report delle segnalazioni:
 - Conteggio delle segnalazioni per stato e categoria nel proprio comune.
 - Grafico delle segnalazioni per stato e categoria nel proprio comune.
 - Heatmap delle segnalazioni.
5. Ricerca semplice:
 - Campo di ricerca per parole chiave nel titolo o nella descrizione delle segnalazioni.
 - Risultati limitati alle segnalazioni del proprio comune.

7. Stima del Budget e Analisi Finanziaria

Una prima stima dei costi tiene in considerazione della paga oraria di 15€/ora per sette juniors e 20€/ora per tre seniors. Considerando un numero di ore lavorative settimanali pari a 20 (part-time) per ogni membro ed un periodo di 24 settimane lavorative (un semestre), si stima un costo totale del team di 79.200€. Vanno, inoltre, aggiunti i costi stimati per l'acquisto delle attrezzature pari a 300€ per ogni membro, per un totale di



3.000€, il costo dell'hosting pari a 1.000€ annuali, infine si stima un costo per la gestione dei rischi pari a 16.236€. Per un costo totale iniziale pari a 99.436€. Inoltre, si prevede una manutenzione ordinaria e straordinaria annuale, cui si dedicheranno due team member e un project manager, il numero di ore settimanali relativo alla manutenzione ordinaria sarà pari a 5 per ogni membro al prezzo orario definito precedentemente, per 24 settimane; invece, il numero di ore settimanali relativo alla manutenzione straordinaria sarà pari a 5 per ogni membro al prezzo orario definito precedentemente, per 5 settimane. Il costo totale dei membri sarà pari a 7.250€/anno. Risulta quindi, aggiungendo il costo dell'hosting, un costo annuo di 8.250€ per i successivi 3 anni.

In termini di benefici non si prevedono i benefici legati ad introiti in termini economici direttamente da parte dell'applicazione, ma si pianifica un ritorno in termini di risparmio inerente alla gestione delle segnalazioni, al benessere sociale ed alla promozione del territorio. Questi benefici possono tradursi in ritorni economici attraverso l'accrescimento della popolazione e attraverso l'intenzione delle aziende, estere e non, ad aprire sedi in comuni con un alto grado di decoro all'interno dello stato italiano. Si presuppone che vengano influenzati un numero pari a 50 comuni durante l'anno relativo al rilascio dell'applicazione e che questo numero raddoppi ogni anno per i prossimi tre anni. Inoltre, si prevede un risparmio per la gestione delle segnalazioni pari al 45% del costo attuale. Prevedendo un numero di segnalazioni pari 10/comune si stima un risparmio di 9.500€ nell'anno relativo al rilascio e così via in base all'aumento dei comuni influenzati. Oltre al risparmio relativo alle segnalazioni, si presuppone che gli introiti relativi al benessere sociale ed alla promozione del territorio siano in totale 100€/comune, detto ciò, si può calcolare un numero di introiti pari a 5.000€ nell'anno relativo al rilascio e così via in base all'aumento dei comuni influenzati. In base a ciò si stima un beneficio pari a 9.500€ nell'anno in cui verrà rilasciata l'applicazione, con una crescita pari al doppio rispetto l'anno precedente.



Si presuppone che questo progetto venga finanziato con i fondi stanziati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, facente parte della mission riguardo la digitalizzazione della pubblica amministrazione.

Tenendo conto dei dati degli ultimi 3 anni, il discount rate dello Stato italiano si basa sui tassi di interesse della BCE, il cui valore alla scrittura del documento è pari al 3.5%. Si stimano quindi i seguenti risultati:

- NPV pari a 9,134€
- ROI in 3 anni pari a 7%
- Payback nel terzo anno

Discount rate	3.50%					
Assume the project is completed in Year 0			Year			
	0	1	2	3	Total	
Costs	99,436	8,250	8,250	8,250		
Discount factor	1.00	0.97	0.93	0.90		
Discounted costs	99,436	8,003	7,673	7,425	122,536	
Benefits	9,500	19,000	38,000	76,000		
Discount factor	1.00	0.97	0.93	0.90		
Discounted benefits	9,500	18,430	35,340	68,400	131,670	
Discounted benefits - costs	(89,936)	10,428	27,668	60,975	9,134	NPV
Cumulative benefits - costs	(89,936)	(79,509)	(51,841)	9,134		
ROI	7%					
				Payback in Year 3		



Costi Team Realizzazione

	Ore Settimanali	Settimane lavorative	Paga oraria	#Membri	Totale
Senior	20	24	20.00 €	3	28,800.00 €
Junior	20	24	15.00 €	7	50,400.00 €
				10	79,200.00 €

Costi per Anno

	Attrezzature	Hosting	Manutenzione	Team	Rischi	Totale
Anno 0	3,000.00 €	1,000.00 €		79,200.00 €	16.236,00 €	99,436.00 €
Anno 1		1,000.00 €	7,250.00 €			8,250.00 €
Anno 2		1,000.00 €	7,250.00 €			8,250.00 €
Anno 3		1,000.00 €	7,250.00 €			8,250.00 €

Benefici

	Comuni influenzati	Percentuale Risparmio	Risparmio Segnalazioni	#Segnalazioni	Benessere sociale	Promozione territoriale	Totale
Anno 0	50	45.00%	3,500.00 €	500	2,500.00 €	2,500.00 €	8,500.00 €
Anno 1	100	45.00%	7,000.00 €	1000	5,000.00 €	5,000.00 €	17,000.00 €
Anno 2	200	45.00%	14,000.00 €	2000	10,000.00 €	10,000.00 €	34,000.00 €
Anno 3	400	45.00%	28,000.00 €	4000	20,000.00 €	20,000.00 €	68,000.00 €

Costi Team Manutenzione

	Ore Settimanali	Settimane lavorative	Paga oraria	#Membri	Totale
Senior	5	24	20.00 €	1	2,400.00 €
Junior	5	24	15.00 €	2	3,600.00 €
				3	6,000.00 €



Costi Team Manutenzione Straordinaria

	Ore Settimanali	Settimane lavorative	Paga oraria	#Membri	Totale
Senior	5	5	20.00 €	1	500.00 €
Junior	5	5	15.00 €	2	750.00 €
				3	1,250.00 €

Costi Gestione dei Rischi del progetto

	Percentuale	Totale
Contingency Reserve	10,5%	8,316.00 €
Management Reserve	10%	7,920.00 €
		16,236.00 €

8. Pianificazione Stimata

Il progetto inizierà il mese di ottobre 2024 e terminerà con il rilascio finale il mese di marzo 2025. Dal punto di vista operativo, il sistema andrà in esercizio entro aprile 2025.

9. Rischi Potenziali

- **Rischio di adozione:** Alcuni comuni o cittadini potrebbero non adottare immediatamente la piattaforma, riducendo il suo impatto iniziale.
- **Mancanza di partecipazione:** Il successo del progetto dipende dall'adozione da parte sia delle amministrazioni che dei cittadini.
- **Resistenza al cambiamento:** Ci potrebbe essere una resistenza da parte delle amministrazioni locali o dei cittadini nell'adottare la nuova piattaforma, soprattutto se preferiscono i metodi tradizionali di comunicazione.
- **Qualità dei dati:** Le segnalazioni inserite dai cittadini potrebbero non essere sempre accurate o complete, il che potrebbe compromettere l'efficacia della gestione delle problematiche urbane.



- **Risorse futilmente investite:** L'investimento di tempo e risorse in questo progetto potrebbe non tradursi nella piena realizzazione delle funzionalità previste, costituendo un ulteriore rischio da considerare
- **Conflitti tra i membri del team:** Conflitti di personalità o mancanza di comunicazione efficace tra i membri del team potrebbero ostacolare la collaborazione e la sinergia necessarie per il successo del progetto. La mancanza di coesione e l'inefficienza nel lavoro di squadra potrebbero comportare dei ritardi.
- **Difficoltà nel coinvolgimento degli utenti:** Il progetto potrebbe non raggiungere il numero di utenti previsto se non vengono implementate strategie di comunicazione e marketing adeguate.