



dall'**iter**
alle **reti**

Assistenza
alle Regioni
del Mezzogiorno
in tema
di Sportelli regionali
per internazionalizzazione

Programma di sperimentazione in Campania

*Definizione della matrice dei servizi dello Sportello e
analisi del potenziale di servizio della Regione*

Piano esecutivo

Ambito di intervento

Lo Sportello regionale per l'internazionalizzazione campano si colloca al primo posto tra gli Sprint attivi nel mezzogiorno, e continua a comparire tra i primi anche se si estende la classifica all'intero territorio nazionale.

Lo Sprint Campania può contare ad oggi su una formula organizzativa stabile, frutto di un graduale processo di adeguamento alle caratteristiche istituzionali e organizzative della Regione. Questa è con molta probabilità la principale ragione (considerazione valida per tutti gli Sportelli che hanno concluso il loro percorso istitutivo) per cui gli ambiti sui quali si è posta maggiore attenzione sono quelli del **funzionamento interno** e **dell'interazione con l'utenza**. È infatti tipico delle strutture “mature”, ad eccezione di casi o situazioni particolari, al fine di migliorare prestazioni e rendimenti, di intervenire sugli aspetti procedurali e di servizio piuttosto che su quelli organizzativi e strutturali.

La sperimentazione seguirà due principali linee di intervento, tra loro integrate, tese rispettivamente al miglioramento delle performance dello Sportello e all'aumento dei livelli di efficienza interna. Nel caso specifico, rimanendo comunque ad un livello alto di definizione, l'azione di affiancamento consulenziale punterà al miglioramento del livello di comunicazione/contatto tra l'amministrazione e il suo bacino di utenza (tessuto produttivo locale) e all'ottimizzazione dell'impiego delle risorse (competenze, conoscenze) interne alla Regione. Connotato comune a tutti gli Sportelli operativi è, infatti, quello di presentare la gamma dei servizi offerti alle imprese come la somma delle prestazioni di servizio già erogate dai oggetti partner singolarmente considerati. La diretta conseguenza di ciò è la parziale o nei casi estremi la completa mancanza di percezione del valore aggiunto che, in termini di servizio, la presenza dello Sprint dovrebbe offrire al tessuto imprenditoriale locale.

Le aspirazioni e il valore degli Sportelli regionali per l'internazionalizzazione sono in effetti ben più alte e risulterebbero costrette nel ruolo di semplici contenitori di esperienze, competenze e servizi/prodotti altrui. Con ciò non si vuole sminuire l'importanza delle funzioni di coordinamento a cui lo Sportello deve rispondere e a cui lo Sprint Campania fa fronte in maniera efficace con la formula di *one stop shop* per l'internazionalizzazione delle imprese, ma valorizzarne il ruolo di interlocutore diretto in grado di soddisfare la domanda di assistenza espressa dalle imprese e non mediata dalle funzioni istituzionali dei suoi partner.

Obiettivi e risultati

La traduzione delle intenzioni e delle finalità del programma di sperimentazione in azioni concrete, implica la definizione dei suoi prodotti finali. La proposta di sperimentazione presso lo Sprint Campania si pone quale risultato la riduzione della distanza dello Sportello dalle imprese attraverso la definizione e l'adozione di un sistema di classificazione dei servizi che corrisponda già nella sua formulazione linguistica alle esigenze delle imprese.

Il principale obiettivo dell'intervento è quello di ridefinire il **sistema di classificazione dei servizi** (erogati ed erogabili) che, rispetto ai fabbisogni dell'utenza, si caratterizzino per immediatezza e l'intuitività del loro valore aggiunto.

Il sistema di classificazione verrà allineato al sistema di codifica dei servizi oggi in uso presso lo Sportello. A complemento del sistema di classificazione verrà redatto un “**glossario**” degli strumenti e delle azioni di sostegno all'internazionalizzazione che contribuirà ulteriormente alla condivisione concettuale e di linguaggio comune tra i diversi soggetti interessati (amministrazione, partner istituzionali e non, *stakeholders*, altro).

Inoltre, ulteriore risultato della sperimentazione, prodotto a valle degli approfondimenti e delle ricognizioni che saranno effettuati presso la Regione, è dato dall'individuazione e la classificazione delle risorse già disponibili presso l'amministrazione e utilizzabili o già utilizzate dallo Sportello. In questa maniera si provvederà alla definizione di quello che precedentemente è stato identificato con il nome di **potenziale di servizio della Regione** nei confronti dello Sportello e con riferimento alla matrice multidimensionale dei servizi precedentemente definita.

Attività

Il programma di assistenza allo Sprint Campania verrà realizzato seguendo due principali filoni di attività ciascuno a sua volta strutturato in linee di attività minori.

Nel dettaglio, le attività previste durante la sperimentazione sono le seguenti :

Sistema di classificazione dei servizi dello Sportello

- 1.1 – Ricognizione/analisi delle principali richieste di servizio delle imprese: verranno raccolte le richieste di assistenza pervenute da parte delle imprese allo Sportello. L'interesse sarà rivolto non tanto alle domande formalizzate nei moduli e/o nelle schede

di richiesta dei servizi, in quanto già codificate secondo gli schemi proposti dai soggetti (partner istituzionali dello Sportello) titolari degli strumenti di assistenza alle imprese, quanto piuttosto al fabbisogno espresso dalle domande che gli imprenditori rivolgono allo Sportello. A tal fine verrà promossa una sessione di lavori congiunta a cui saranno invitati a partecipare i rappresentanti dei soggetti istituzionali “intermediari” (associazioni imprenditoriali e di categoria). L'incontro sarà promosso e condotto dai referenti dello Sportello adeguatamente assistiti dal gruppo di lavoro del Consorzio Mipa. Nel corso della riunione verranno prese in esame e approfondite le diverse formule con cui il territorio esprime il suo fabbisogno di assistenza all'internazionalizzazione.

- 1.2 – Definizione di un sistema condiviso di classificazione dei servizi: le informazioni raccolte con la collaborazione del personale dello Sportello verranno classificate, secondo un modello condiviso con i responsabili della struttura, in categorie omogenee di prodotto orientate al fabbisogno dell'utenza.. Il risultato di questa attività sarà condiviso e perfezionato secondo le eventuali indicazioni di modificazione proposta dai referenti delle associazioni imprenditoriali e di categoria.
- 1.3 – Determinazione delle variabili dimensionali della matrice dei servizi: si provvederà quindi alla definizione del numero e alla scelta del tipo di variabili costitutive della carta dei servizi. Le categorie omogenee di prodotto verranno incrociate con le altre variabili, strutturali e non, presenti nel contesto (es. soggetti partner, tipologie di imprese, ambito di intervento, tipologia di intervento).
- 1.4 – Consolidamento della matrice dei servizi dello Sportello: le diverse soluzioni prodotte al termine della fase 1.3 saranno sottoposte ad una valutazione di tipo comparativo. Alla valutazione prenderanno parte i referenti dello Sportello campano che in collaborazione con il gruppo di lavoro del consorzio Mipa indicheranno la soluzione più vantaggiosa.

Definizione del potenziale di servizio della Regione

- 2.1 – Analisi del modello organizzativo della Regione: il gruppo di lavoro, assistito dai referenti dell'amministrazione per la realizzazione della sperimentazione, provvederà alla raccolta e quindi all'analisi dei documenti di organizzazione dell'ente. Verranno

individuare tutte le strutture (uffici) che concorrono o potrebbero concorrere alla produzione di informazioni utili ad alimentare la matrice dei servizi dello Sportello.

2.2 – Definizione del potenziale di servizio degli uffici concorrenti: individuate le strutture si provvederà alla definizione del loro potenziale di servizio, analizzando il grado di attivazione delle funzioni istituzionalmente attribuite dal regolamento e le risorse (umane e strumentali) assegnate per garantirne il presidio e la funzionalità. Saranno quindi individuare le competenze degli uffici regionali che in un ottica di interdipendenza funzionale potrebbero rappresentare una risorsa per lo Sportello.

2.3 – Definizione delle modalità di trasferimento delle conoscenze/informazioni: a partire dal modello organizzativo e compatibilmente con il suo disegno, il gruppo di lavoro, in collaborazione con i referenti dello Sportello, definiranno le linee guida per ottimizzare l'utilizzo delle conoscenze, delle competenze e delle informazioni disponibili presso gli uffici analizzati. Le linee guida contribuiranno a definire strumenti, modalità, e tempi del trasferimento delle informazioni dagli uffici interessati allo Sportello.

Realizzazione delle attività

L'intervento verrà realizzato tra aprile e luglio 2006. Lungo il percorso di sperimentazione sono previsti momenti di condivisione e validazione di prodotti intermedi da parte dei referenti dell'amministrazione interessata. L'intervento dovrà comunque essere realizzato in stretta collaborazione tra il gruppo di lavoro del consorzio Mipa e il personale dell'amministrazione designato a seguire tale attività. I prodotti intermedi e finali delle attività saranno resi pubblici sul sito del Consorzio Mipa. Inoltre, nella realizzazione della sperimentazione si auspica la partecipazione e il contributo attivo dei referenti degli Sprint del mezzogiorno e della Regione Abruzzo a cui la linea di intervento è dedicata. Per la maggiore efficacia e il migliore coordinamento delle attività previste nell'ambito della sperimentazione le relative competenze gestionali e operative del personale assegnato alla sperimentazione sono indicate nella seguente matrice. Le risorse in questione offriranno adeguato supporto al gruppo di ricerca del Consorzio Mipa nella gestione dei contatti con le strutture interne ed esterne alla Regione, nella raccolta dei dati e delle documentazioni utili, nonché nella predisposizione dei materiali e dei prodotti intermedi e finali.

Matrice delle competenze dei referenti delle attività di sperimentazione

Attività	Competenze
1.1	partecipazione riunioni sessioni di lavoro, reperimento informazioni e materiali, attivazione dei contatti e predisposizione incontro con i referenti delle associazioni di categoria
1.2	partecipazione riunioni e sessioni di lavoro, gestione contatti con i referenti delle associazioni di categoria
1.3	partecipazione riunioni e sessioni di lavoro, reperimento informazioni e materiali
1.4	partecipazione riunioni e sessioni di lavoro, elaborazione ipotesi
2.1	reperimento informazioni, materiali e documenti ufficiali, partecipazione riunioni e sessioni di lavoro
2.2	partecipazione riunioni e sessioni di lavoro, attivazione, gestione contatti e preparazione incontro con i responsabili degli Uffici interessati, predisposizione incontro
2.3	partecipazione riunioni e sessioni di lavoro

Cronogramma delle attività

Di seguito riportiamo il cronogramma delle attività di sperimentazione con l'indicazione delle principali tappe intermedie (*milestones*) in termini di prodotti attesi.


Mese	I	II	III	IV
Attività				

1. Sistema di classificazione dei servizi dello Sportello

1.1 – Ricognizione/analisi delle principali richieste di servizio delle imprese								
1.2 – Definizione di un sistema condiviso di classificazione dei servizi								
1.3 – Determinazione delle variabili dimensionali della matrice dei servizi dello Sportello								
1.4 – Consolidamento/alimentazione della matrice dei servizi dello Sportello								

Prodotti intermedi e finali

 Incontro con i referenti delle associazioni di categoria

 Modello di classificazione dei servizi

 Matrice dei servizi

2. Definizione del potenziale di servizio della Regione

2.1 – Analisi del modello organizzativo della Regione									
2.2 – Definizione del potenziale di servizio degli uffici concorrenti									
2.3 – Definizione delle modalità di trasferimento delle conoscenze/informazioni									

Prodotti intermedi e finali

 Incontro con i responsabili degli uffici

 Glossario