

Progetto IA-STARS

1. Titolo del progetto

IA-STARS: Intelligenza Artificiale per la verifica, semi-automatizzata, delle dotazioni e dei requisiti minimi, ai fini della Classificazione in stelle delle Strutture Turistico-Ricettive.

2. Ente proponente

Città Metropolitana di Catania D1.03.09 Servizio Politiche Sociali e del Lavoro, Politiche Culturali e del Turismo
– Ufficio Classificazione in Stelle delle Strutture Turistico-Ricettive

3. Contesto e motivazione

Il settore delle strutture turistico-ricettive costituisce un pilastro strategico per la promozione della qualità dell'offerta turistica del nostro territorio. A partire dal 1° aprile 2009, le competenze relative alla classificazione in stelle delle strutture turistico-ricettive sono state trasferite alla Città Metropolitana di Catania, subentrando alle ex Aziende Autonome Provinciali per l'Incremento del Turismo (A.A.P.I.T. sopresse dalla L.R. 15/09/2005 n. 10).

Questa funzione, cruciale per garantire standard qualitativi elevati, si trova oggi ad affrontare una fase di transizione significativa. In ottemperanza alle disposizioni della Legge Regionale del 25 febbraio 2025 n. 6, come successivamente modificata dall'art. 5 della Legge Regionale del 12 maggio 2025 n. 22, l'Ufficio Classificazione, nella fase transitoria, è chiamato a completare tutte le richieste di verifica delle dotazioni e dei requisiti minimi ai fini della classificazione in stelle, che sono pervenute entro il 14 marzo 2025, ovvero prima dell'entrata in vigore della citata L.R. n. 6/2025. In ragione delle cogenti ultime disposizioni legislative l'ufficio, quindi, ha l'obbligo di completare tutte le pratiche con iter amministrativo già avviato, nonché avviare e definire il procedimento di competenza, in tempi ragionevoli tali da evitare disservizi agli operatori del settore turistico-ricettivo, per le molteplici attività pervenute precedentemente alla data di entrata in vigore della Legge Regionale n. 6/2025.

Fino al 2021 la dotazione organica dell'ufficio, ancorché variabile nel corso degli anni, era adeguatamente strutturata e mediamente costituita da un team di 14 unità tra funzionari istruttori direttivi, istruttori tecnici/amministrativi e collaboratori. In tale contesto veniva puntualmente rispettato lo svolgimento delle attività con efficacia ed efficienza nel rispetto dei termini procedurali. Nel merito, occorre sottolineare che l'ufficio per un periodo comprendeva anche una Posizione Organizzativa.

Purtroppo, lo scenario attuale è radicalmente mutato. L'Ufficio D1.03.09 conta oggi solo 04 risorse con funzione di istruttori, di cui una neoassunta in fase di inquadramento e una neoassunta come tecnico informatico a supporto. Questa drastica riduzione di personale, dovuta a pensionamenti e trasferimenti, unita all'ingente volume di richieste di rinnovo della classificazione per il quinquennio 2022-2026 pervenute nel 2022, ha generato un forte congestionamento e un accumulo di attività pregresse, che si sono aggiunte alle ordinarie attività dell'ufficio.

L'attuale metodologia di verifica delle dotazioni e dei requisiti minimi ai fini della classificazione in stelle delle strutture turistico-ricettive è prevalentemente manuale e, di conseguenza, estremamente dispendiosa in termini di tempo. Questo rallenta significativamente l'iter istruttorio e compromette la capacità dell'Ente di offrire un servizio tempestivo ed efficiente.

In questo contesto, l'introduzione di sistemi basati sull'Intelligenza Artificiale rappresenta sia un'opportunità che una soluzione innovativa. L'IA permetterà di velocizzare l'iter istruttorio, fornendo un supporto concreto al tecnico istruttore nella valutazione dei requisiti e nell'analisi delle evidenze documentali. Ciò contribuirà in modo sostanziale a migliorare i livelli di efficacia, efficienza e il buon andamento complessivo dei servizi erogati dall'Ente, riducendo ulteriormente la pur già bassa discrezionalità decisionale e migliorando la performance del Servizio.

4. Obiettivi del progetto

Il progetto IA-STARS si pone obiettivi strategici chiari e misurabili, volti a migliorare significativamente l'efficienza e la qualità del servizio offerto, in linea con le direttive di modernizzazione della Pubblica Amministrazione. Nello specifico, gli obiettivi principali sono:

- **Automatizzazione e Ottimizzazione dell'Analisi Documentale:** L'obiettivo primario è semi-automatizzare il processo di analisi documentale ai fini della verifica dotazioni e requisiti minimi ai fini della classificazione in stelle delle strutture turistico-ricettive. Questo permetterà di passare da una gestione manuale e dispendiosa in termini di tempo a un sistema più rapido e preciso, liberando risorse umane per attività a maggior valore aggiunto;
- **Supporto Decisionale ai Funzionari:** Il sistema verrà progettato per assistere attivamente i funzionari nella verifica dei requisiti oggettivi. L'IA fornirà strumenti per una valutazione più rapida e consistente delle dotazioni e dei requisiti, riducendo la possibilità di errori e garantendo una maggiore uniformità nei processi di classificazione;
- **Risanamento del Ritardo Strutturale e Rispetto dei Termini:** Un obiettivo cruciale è la riduzione dei tempi di lavorazione delle richieste di verifica, che comporterà il risanamento del ritardo strutturale accumulato e il pieno rispetto dei termini procedurali imposti dalla normativa. Tutto ciò è fondamentale per garantire la trasparenza e la tempestività del servizio ai cittadini e agli operatori del settore turistico-ricettivo;
- **Creazione di un Modello Scalabile e Replicabile:** Il progetto mira a definire un modello scalabile e replicabile. Pertanto, la soluzione sviluppata potrà essere potenzialmente adottata e adattata da altri Enti che si trovano ad affrontare sfide simili, fungendo da "prototipo" e ottimizzando l'investimento iniziale;
- **Allineamento Strategico con la Digitalizzazione della PA e l'Agenda ONU 2030:** L'implementazione del progetto IA-STARS è pienamente allineata ai principi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, come previsto dal Piano per l'IA (Allegato 3 PIAO 2024-2026), e contribuisce attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU 2030, in particolare quelli relativi all'innovazione e alla buona governance.

5. Attività previste

Per raggiungere gli obiettivi prefissati dal progetto IA-STARS, è stata definita una roadmap chiara e strutturata, articolata nelle seguenti fasi operative:

Fase 1 - Analisi dei Criteri e Raccolta Requisiti: prevede un'approfondita analisi di tutti i criteri e i requisiti normativi vigenti nella Regione Siciliana per la classificazione in stelle delle diverse tipologie di strutture turistico-ricettive (Bed and Breakfast, Affittacamere, Alberghi, Turismo Rurale, Case e Appartamenti per Vacanze, ect. ...). Verrà condotta una raccolta dettagliata dei requisiti funzionali e non funzionali del sistema IA per ogni tipologia, coinvolgendo il personale dell'Ufficio D1.03.09 per assicurare che la soluzione risponda

pienamente alle esigenze operative. L'esito di questa fase sarà la produzione di un **Documento tecnico** dettagliato e un **dataset di prova** essenziale per lo sviluppo e il test del prototipo.

Fase 2 - Sviluppo del Sistema IA: Basandosi sull'analisi dei requisiti, si procederà con lo sviluppo del cuore del progetto: l'addestramento dell'Intelligenza Artificiale. Questa fase comprenderà la progettazione dell'architettura, lo sviluppo degli algoritmi di IA per l'analisi documentale e verrà realizzata su hardware dedicato non accessibile dall'esterno e non connesso alla rete, tanto per garantire che il trattamento dei dati sensibili avvenga nel rispetto della normativa sulla privacy. Sarà utilizzato un approccio iterativo per garantire la massima efficacia e adattabilità della soluzione.

Fase 3 – Formazione: Una volta sviluppato e integrato il prototipo, si passerà alla fase di formazione del personale e di validazione dell'affidabilità del sistema. Verranno organizzate sessioni di **formazione utenti** dedicate al personale dell'ufficio, per assicurare una piena comprensione e padronanza del nuovo strumento. Contemporaneamente, si procederà con test rigorosi e la validazione funzionale del sistema, documentando i risultati in un **Report di test** che attesterà la conformità e l'efficacia della soluzione.

Fase 4 – Messa in esercizio: In quest'ultima fase è previsto la messa in esercizio del sistema IA in ambiente operativo. Sarà implementato, inoltre, un meccanismo di monitoraggio continuo per raccogliere feedback sull'utilizzo e sulle performance del sistema. I dati e le osservazioni raccolti saranno fondamentali per eventuali ottimizzazioni e per la redazione di un **Report di impatto**, che quantificherà i benefici effettivi del progetto in termini di efficienza e qualità del servizio.

6. Indicatori di impatto

Per misurare l'efficacia e il successo del progetto IA-STARS sono definiti i seguenti indicatori di impatto, che consentiranno di monitorare i progressi e di quantificare i benefici raggiunti:

1 - Riduzione dei tempi medi di classificazione del 40% circa: Questo è uno degli obiettivi primari del progetto e rappresenta un indicatore chiave per valutare l'efficienza guadagnata. Il risparmio di tempo si tradurrà in un'accelerazione significativa dell'iter istruttorio e nella capacità di gestire un volume maggiore di pratiche;

2 - Automazione delle validazioni: Questo indicatore misura il grado di automazione e l'accuratezza del sistema IA. L'obiettivo è che almeno l'85% circa delle pratiche di classificazione possano essere verificate direttamente dal sistema, o con un intervento manuale minimo, riducendo drasticamente la necessità di correzioni o integrazioni post-elaborazione;

3 - Definizione di uno standard procedurale: L'implementazione del sistema IA garantirà la standardizzazione delle procedure di verifica ai fini della classificazione. Assicurando coerenza, trasparenza e oggettività nelle valutazioni, riducendo ulteriormente la discrezionalità e migliorando la qualità complessiva del servizio;

4 – Formazione degli operatori all'uso del sistema: Questo indicatore quantifica l'investimento nella formazione del personale dell'ufficio D1.03.09, assicurando che le risorse umane siano adeguatamente preparate all'utilizzo della nuova tecnologia. La formazione è cruciale per massimizzare i benefici del sistema e garantire una transizione fluida.

7. Allineamento strategico

Il progetto IA-STARS non è solo una soluzione operativa, ma si inserisce pienamente nelle direttrici strategiche e negli obiettivi di sviluppo sia a livello locale che nazionale e internazionale, garantendo un impatto sinergico e a lungo termine. L'allineamento è evidente nei seguenti ambiti:

7.1 Innovazione Digitale: Piano per l'IA (All. 3 PIAO 2024-2026): Il progetto è in perfetta sintonia con le direttive del Piano per l'Intelligenza Artificiale, un elemento chiave del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) della Città Metropolitana di Catania. L'adozione dell'IA per l'automazione dei processi amministrativi rappresenta un passo concreto verso la modernizzazione e la digitalizzazione dell'Ente.

7.2 Turismo: Indicatore di Qualità delle strutture turistico-ricettive classificate in stelle: Migliorando l'efficienza e la precisione nel processo di verifica ai fini della classificazione in stelle delle strutture turistico-ricettive, il progetto contribuisce direttamente a rafforzare la qualità percepita e reale dell'offerta turistica nel territorio metropolitano. La classificazione in stelle è un indicatore fondamentale per i turisti e gli operatori del settore, e un processo più efficiente ne valorizza l'attendibilità.

7.3 Efficienza PA: Automatizzazione processi e indicatori di qualità del Servizio: Il cuore del progetto mira all'automatizzazione dei processi manuali, obiettivo cardine per l'incremento dell'efficienza della Pubblica Amministrazione. Questo si traduce non solo in una riduzione dei tempi e dei costi (come proposto nel punto 9), ma anche nel miglioramento complessivo degli indicatori di qualità del servizio erogato ai cittadini e alle imprese.

7.4 Agenda ONU 2030: Obiettivi 8, 9 e 11: Il progetto IA-STARS contribuisce attivamente al raggiungimento di diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite:

- **Obiettivo 8 (Lavoro dignitoso e crescita economica):** Supportando l'efficienza di un settore chiave come il turismo e ottimizzando l'impiego delle risorse interne.
- **Obiettivo 9 (Industria, innovazione e infrastrutture):** Promuovendo l'innovazione attraverso l'adozione di tecnologie avanzate come l'IA e migliorando le infrastrutture digitali e procedurali dell'Ente.
- **Obiettivo 11 (Città e comunità sostenibili):** Contribuendo alla gestione efficiente dei servizi territoriali e alla promozione di un turismo di qualità, elementi essenziali per lo sviluppo sostenibile delle comunità.

8. Risorse richieste (DA DEFINIRE CON DIRIGENZA)

- Personale tecnico ICT (.... unità)
- Consulente IA (01) e Istruttori tecnici (03)
- Infrastruttura server e licenza software IA
- Budget stimato: €,00

L'implementazione del progetto IA-STARS richiederà un investimento mirato in risorse umane, professionali e tecnologiche, essenziali per garantire lo sviluppo e la messa in opera efficace del sistema. Le risorse previste includono:

- **Personale Tecnico ICT:** Saranno necessarie almeno **xxxx** unità di personale tecnico ICT interno all'Ente. Queste risorse saranno fondamentali per la gestione dell'infrastruttura tecnologica, il

supporto allo sviluppo e all'integrazione del sistema IA con i sistemi esistenti, e la manutenzione ordinaria. La loro presenza garantirà una continuità e una conoscenza approfondita degli ambienti IT dell'Ente.

- **Consulente IA (01) e Istruttori Tecnici (03):** Si prevede l'apporto di **un** Consulente specializzato in Intelligenza Artificiale (01 unità) che garantirà il necessario collegamento tra il personale tecnico ICT e gli Istruttori Tecnici che, supportati dallo stesso, saranno formati direttamente sul sistema e sulle nuove procedure.
- **Infrastruttura Server:** Sarà necessario prevedere un'adeguata infrastruttura server dedicata o un potenziamento di quella esistente. Questa infrastruttura dovrà garantire potenza di calcolo, capacità di archiviazione necessarie per il funzionamento degli algoritmi di IA, gestione dei dataset documentali e un adeguato trattamento dei dati sensibili nel rispetto della normativa privacy. Verrà valutata l'opzione più efficiente in base alle esigenze tecniche e di budget.
- **Budget Stimato:** Il costo complessivo del progetto, comprensivo delle risorse umane, dell'eventuale potenziamento hardware/software e delle licenze, è stimato in **€ [INSERIRE STIMA NUMERICA],00**. Questo budget coprirà le attività di sviluppo, integrazione, formazione e messa in esercizio del sistema IA.

9. Risparmio economico per l'Ente

L'introduzione del sistema IA-STARS non solo migliorerà l'efficienza e la qualità del servizio, ma genererà anche significativi risparmi economici diretti e indiretti per la Città Metropolitana di Catania. Questi risparmi si configureranno come un rapido ritorno sull'investimento (ROI) del progetto.

- **Ottimizzazione delle Risorse:** L'adozione dell'Intelligenza Artificiale consentirà un **risparmio stimato in circa € 260.000,00/anno** (vedi scheda allegata), computato sulla base del risparmio dei costi del personale attualmente in forza all'ufficio rispetto a quello impiegato negli anni precedenti.

Questo dato evidenzia chiaramente come l'investimento nel progetto sia strategicamente vantaggioso e contribuisca attivamente alla gestione oculata delle risorse pubbliche.

10. Conclusioni

In sintesi, il progetto IA-STARS rappresenta una risposta strategica e coerente alle linee guida di digitalizzazione della P.A. attraverso l'utilizzo della IA.

Si evidenzia come l'attuale carenza di personale, passata da 14 a sole 04 unità, unitamente all'ingente volume di pratiche ancora da esitare e alle nuove richieste di rinnovo per il quinquennio 2022-2026, abbia generato un forte congestionamento e rallentato significativamente i tempi di lavorazione. La metodologia di verifica, ancora fortemente manuale e dispendiosa in termini di tempo, acuisce ulteriormente questa criticità.

L'adozione dell'Intelligenza Artificiale, con il progetto IA-STARS, non è solo un'opportunità di innovazione digitale, ma una necessità per:

- **Risanare il ritardo strutturale** garantendo il pieno rispetto dei termini procedurali imposti dalla normativa.
- **Migliorare l'efficienza**, automatizzando l'analisi documentale e supportando i funzionari nella verifica dei requisiti oggettivi, puntando a una riduzione dei tempi medi di classificazione.
- **Garantire la qualità e la trasparenza** del servizio, definendo uno standard procedurale e riducendo ulteriormente la discrezionalità.
- **Allinearsi agli obiettivi strategici** di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (come previsto dal PIAO 2024-2026) e agli Obiettivi ONU 2030, posizionando la Città Metropolitana di Catania all'avanguardia nell'adozione di soluzioni innovative per la governance.

L'investimento richiesto, che si prevede di quantificare in dettaglio, sarà ampiamente ripagato dai significativi risparmi economici stimati, derivanti dall'ottimizzazione delle risorse che si riflette anche sulla riduzione dei costi indiretti legati a contenziosi e riesami.

TABELLA RETRIBUTIVA - Contratto Funzioni Locali dal 01/04/2023			
Cat	Livello	Minimo (€)	
ex D	Area Funzionari ed Elevata Qualificazione	1.934,36	
ex C	Area Istruttori	1.782,74	
ex B	Area Operatori esperti	1.586,21	
	Area Operatori	1.523,61	

ORGANICO UFFICIO FINO AL 2020			
N.	Categoria	Livello	Costo (€)
1	D3	P.O. - Funzionario Tecnico	1.934,36 €
2	D1	Istruttore Direttivo Amministrativo	3.868,72 €
1	D1	Istruttore Direttivo Informatico	1.934,36 €
1	D1	Istruttore Direttivo Tecnico	1.934,36 €
3	C	Istruttore Tecnico Geometra	5.348,22 €
1	C	Istruttore Tecnico Contabile	1.782,74 €
4	B	Collaboratori	6.344,84 €
2	C	Istruttore Amministrativo	3.565,48 €
15		Costo complessivo	26.713,08 €
		Costo complessivo x 13 mensilità (A)	347.270,04 €

ORGANICO UFFICIO ATTUALE			
N.	Categoria	Livello	Costo (€)
1	ex D1	Area Funzionari ed Elevata Qualificazione	1934,36
1	ex C1	Area Istruttori	1782,74
1	ex C1	Area Istruttori (neoassunto)	1782,74
1	ex C1	Area Istruttori (neoassunto) (*)	1782,74
3	ex B	Collaboratori	4758,63
7		Costo complessivo	12041,21
		Costo complessivo x 13 mensilità (B)	156.535,73 €

RISPARMIO NETTO ANNUALE (A-B) 190.734,31 €

RISPARMIO COMPLESSIVO ANNUALE (A-B) x 1,35 (*) 257.491,32 €

(*) TFR, Previdenza, Welfare...