

Comunità OCPA

Il modello di REGIME della Comunità del Territorio

KIT di riuso Fase C – comunicazione a regime nella Comunità

C5. Strumenti informativi e formativi

Data rilascio: 30/10/2022

Versione: 1.0

Sommario

Premessa	3
1. La Comunità del Territorio	4
1.1. Identità e organizzazione della Comunità	4
1.2. Laboratorio della Comunità	7
2. Accesso e ruolo dei Membri e degli attori	8
3. Monitoraggio degli impatti della Comunità nella compagine dei membri	15

Premessa

*Il documento raccoglie gli **strumenti di informazione per la fase C** a regime ed è il terzo di tre documenti che attraversano, per il tema d'Ambito, le fasi del ciclo di vita che caratterizza una Comunità: Costituzione(A) , Realizzazione (B) e Gestione (C).*

Il documento propone una analisi delle problematiche di formazione e comunicazione ordinarie della struttura che la Comunità OCPA si è data in fase di realizzazione. A riguardo i contenuti possono supportare un percorso di definizione, ma anche uno di revisione dei contenuti già definiti, magari secondo un piano di riorganizzazione, perché elemento critico di successo principale è proprio la capacità della Comunità stessa di adattarsi ai cambiamenti dovuti alle problematiche delle norme, delle funzioni, del digitale, del contesto dei membri e delle pratiche amministrative adottate, nonché delle esperienze messe in campo per dare risposte alle esigenze che hanno motivato in gran parte proprio la costituzione della Comunità. Per questo in particolare gli argomenti qui trattati riguardano:

- *La Comunità come identità di Amministrazioni che condividono idee e obiettivi*
- *Modello di interazione tra membri e Comunità*
- *Modello di monitoraggio degli impatti della Comunità sui membri*

Questo è un documento che viene lasciato in forma semplice perché in esso è la comunità che si deve raccontare per promuovere la propria esperienza, i suoi contenuti e dare una quadro del suo operato nel contesto del Rafforzamento amministrativo, della semplificazione e della Transizione digitale

1. La Comunità del Territorio

1.1. Identità e organizzazione della Comunità

La tipologia di comunità in oggetto è rappresentata da una comunità Tematica con carattere territoriale, costituita al momento da 44 Enti che sono la Regione Umbria e Comuni della Regione.

La missione della comunità si pone come obiettivo quello di definire un modello unico territoriale di gestione dei servizi territoriali in particolare per quanto riguarda lo Sportello delle Attività Produttive e Edilizie.

La comunità del territorio ha valutato di investire nella piattaforma regionale a riuso VBG mettendo insieme le proprie risorse umane e finanziarie al fine di avere a disposizione per se, ma anche per eventuali altri Comuni, per i cittadini, i professionisti e le imprese uno strumento avanzato tecnicamente e aggiornato con le vigenti normative.

L'applicazione del modello OCPA ha permesso di avviare un processo di miglioramento di un modello organizzativo nato spontaneamente al fine di collaborare rispetto al tema dello sviluppo della soluzione VBG. In particolare, l'applicazione del modello OCPA ha permesso in primo luogo di formalizzare la Governance della Comunità (ruoli dei membri, strutture organizzative e di servizio e i meccanismi di coordinamento). La governance della Comunità è stata strutturata con una suddivisione chiara dei ruoli di tutti i componenti:

Ruolo	Descrizione	Struttura
Cedente	Titolare della soluzione/buona pratica intorno alla quale si sviluppa la Comunità (CAD)	Regione Umbria
Riusante	Amministrazione che adotta una soluzione realizzata dalla Comunità, come membro della stessa o esterno ad essa (Linee Guida AGID 9 maggio 2019)	Enti riusanti: - 44 Comuni Regione Umbria - Regione Umbria - Comune di Prato (in entrata) - ARPA
Promotore	Soggetto pubblico che istituisce la Community (Linea Guida OCPA - ACT)	Regione Umbria - Servizio Programmazione, Indirizzo, Monitoraggio, Controllo FSE e Innovazione di Sistema
Animatore	Soggetto pubblico che si fa carico del mantenimento nel tempo della Community attraverso la costituzione di partnership e sinergie tra i soggetti interessati, il reperimento delle risorse, etc; (DGR 1572/2015, L.R. 9/2014, L.R. 13/2021)	L'Hub di conoscenza della Comunità: - Punto Zero Scarl partecipa nel ruolo definito dalla DGR 1572/2015 - Comune di Narni - Comune di Gualdo Tadino - Comune di Castiglione del Lago - Comune di Corciano - Comune di Gubbio - Comune di Terni

Maintainer	Soggetto pubblico o privato che all'interno o per conto della Comunità assicura la gestione delle soluzioni, riceve le proposte di integrazione e le segnalazioni da parte dei membri della Comunità o di terzi. (DGR 1572/2015, L.R. 9/2014, L.R. 13/2021)	Punto Zero Scarl
Referente tecnico-strategico e dell'innovazione	Soggetto pubblico o privato al quale vengono richieste valutazioni tecnico-strategiche sulle problematiche rinvenute e sulle proposte di miglioramento	Tavolo di coordinamento della Comunità Tecnologica Regione Umbria
Esperti	Soggetti che attraverso lo studio e la ricerca innovativa apportano conoscenza nella Comunità	<ul style="list-style-type: none"> - Regione Umbria - Aree servizi relativi al tema della Comunità - Punto Zero scarl - Comune di Narni - Comune di Gualdo Tadino - Comune di Castiglione del Lago - Comune di Corciano - Comune di Gubbio - Comune di Terni - Comunità Tecnologica - Esperti Esterni
Agevolatori	Soggetti che contribuiscono a raccogliere e a stimolare la sensibilità dei territori su differenti tematiche di interesse per la Comunità	<ul style="list-style-type: none"> - Punto Zero scarl - Regione - Aree servizi relativi al tema della Comunità - Camera di Commercio - SUAPE associati - Ordine Professionisti - Associazioni di categoria - Altri Enti
Supporter	Soggetti che contribuiscono attraverso proprie risorse al funzionamento della Comunità, senza intervenire nelle attività e nei processi di governo. Possono essere considerati supporter anche le Comunità di sviluppatori che si mettono al servizio della Comunità	Ordine Professionisti - Associazioni di categoria - Imprese
Collaboratori	Soggetti che partecipano attivamente alla Comunità con l'obiettivo di realizzare un output condiviso e intervenendo nei processi di governo, a livello di definizione di strategie e policy, gestione di progettualità complementari, programmazione di attività di comunicazione.	Ordine Professionisti - Associazioni di categoria - Imprese

Governance	Soggetti coinvolti	Obiettivi	Azioni
Comitato di indirizzo	Assessore Competente degli Enti, Promotore, Animatore	Indirizzo	Verifica degli interessi coinvolti e delle relazioni esistenti tra i soggetti appartenenti alla Comunità. Garantire la rappresentatività di tutti i soggetti (pubbliche amministrazioni) partecipanti.
Comitato tecnico	Referenti qualificati degli Enti(Tematici e Tecnologici), Animatore e Referente Tecnico Comunità Tecnologica	Coordinamento e monitoraggio	Verifica degli interessi coinvolti e delle relazioni esistenti tra i soggetti appartenenti alla Comunità. Garantire la rappresentatività di tutti i soggetti (pubbliche amministrazioni) partecipanti.
Team di progetto	Maintainer,Capo progetto, Esperti della materia, Tecnici	Gestione operativa	Espletamento delle attività necessarie definite dal Comitato Tecnico Attività di scouting delle soluzioni tecnologiche e pratiche amministrative. Implementazione degli strumenti del kit del riuso ai fini della diffusione/trasferimento della soluzione e pratica amministrativa
Team di network	Animatore, Promotore, Personale dei membri effettivi della comunità e Soggetti esterni alla Comunità	Comunicazione, rapporti con l'esterno	Predisposizione materiale divulgativo ai fini della diffusione degli scopi e dei risultati realizzati all'interno della Comunità. Creazione di un piano di comunicazione e specifiche azioni di disseminazione

			destinate a soggetti esterni al fine di creare interesse e raccogliere contributi utili per lo sviluppo della Comunità.
--	--	--	---

E' risultato strategica l'individuazione dei vari ruoli dei soggetti coinvolti per garantire trasparenza e collaborazione tra i membri, anche attraverso l'approvazione di un regolamento interno che dove ogni componente riconosce la struttura organizzativa.

Allo stesso modo il modello OCPA ha permesso di definire i processi e i flussi interni della Comunità come ad esempio:

- mantenimento della soluzione VBG
- l'erogazione dei servizi ai membri
- la gestione amministrativa delle presenze dei membri
- la gestione del ciclo di vita della soluzione.

Ulteriori spunti tratti dal modello OCPA sono serviti per individuare le soluzioni tecnologiche necessarie a supporto dei membri della Comunità (ambiente di collaborazione, piattaforma di riunioni di gruppo, e learning...etc.).

1.2. Laboratorio della Comunità

Al momento l'attività di Laboratorio è svolta da Punto Zero, al quale i Comuni affidano i servizi di manutenzione ordinaria ed evolutiva della piattaforma VBG in quanto maintainers della soluzione.

In un futuro, all'interno della Comunità Tecnologica della Regione Umbria, si potrà prevedere la presenza del Laboratorio di Comunità che, opportunamente strutturato, potrà occuparsi di erogare i servizi relativi al mantenimento delle soluzioni destinati agli Enti che appartengono alle diverse comunità del territorio della Regione Umbria, tra cui la Comunità del Territorio.

Il laboratorio avrà l'obiettivo di gestire la soluzione e di monitorare l'evoluzione della stessa. Ai fini della Comunità avrà il compito di fornire strumenti tecnologici avanzati per favorire la condivisione dell'esperienza e la collaborazione dei membri.

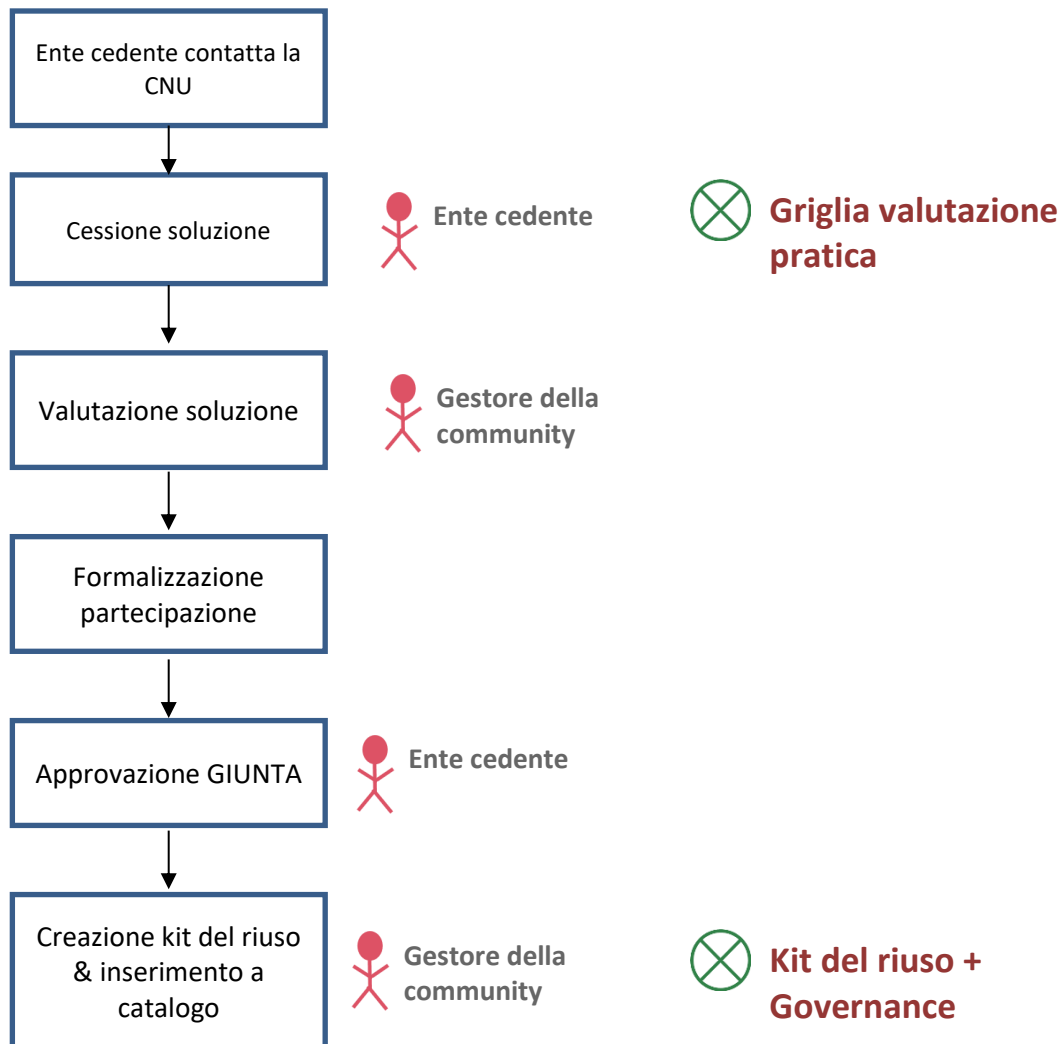
2. Accesso e ruolo dei Membri e degli attori

A completamento della caratterizzazione organizzativa della Comunità, vengono illustrati gli aspetti operativi che nell'insieme ne garantiscono il funzionamento sotto il profilo dell'interazione dei membri con la Comunità stessa. Nello specifico di seguito i Casi d'uso rappresentativi degli iter amministrativi. Nei casi d'uso le griglie di verifica che decidono la prosecuzione o la fine dell'iter sono documenti all'interno dei KIT di riuso della buona pratica della Comunità OCPA.

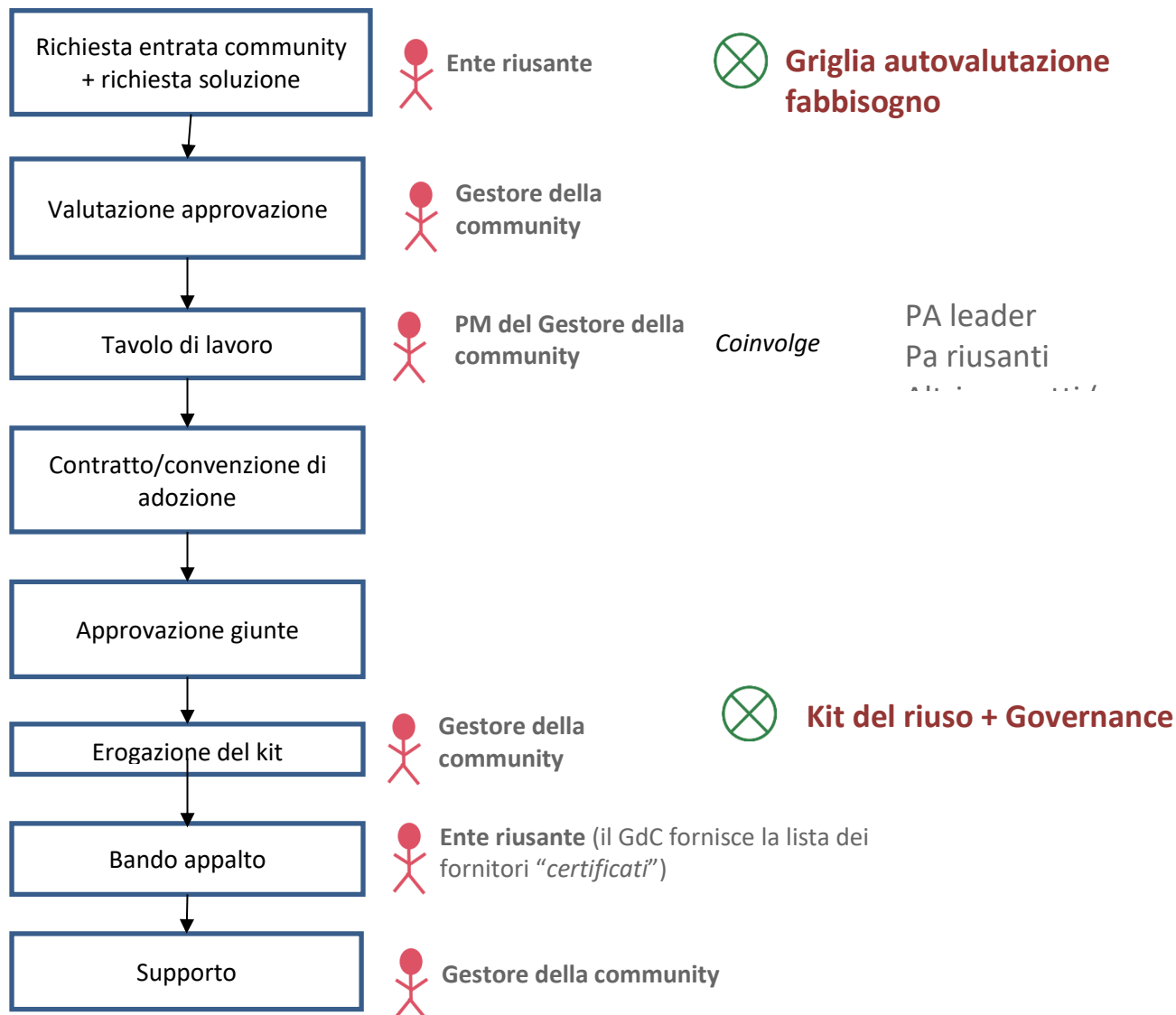
- *Ingresso di un nuovo ente cedente*
- *Ingresso di un nuovo ente riusante*
- *Sviluppo evolutivo di una linea di soluzione esistente*
- *Ingresso di una nuova azienda*
- *Monitoraggio*
- *Scouting di buone pratiche*

Vengono ripresi i modelli organizzativi di interazione dei membri con la Comunità sviluppati nel documento B2 del KIT, ma riportati in modalità grafica semplificata, solo ai fini di una comprensione del processo semplice e qualitativa.

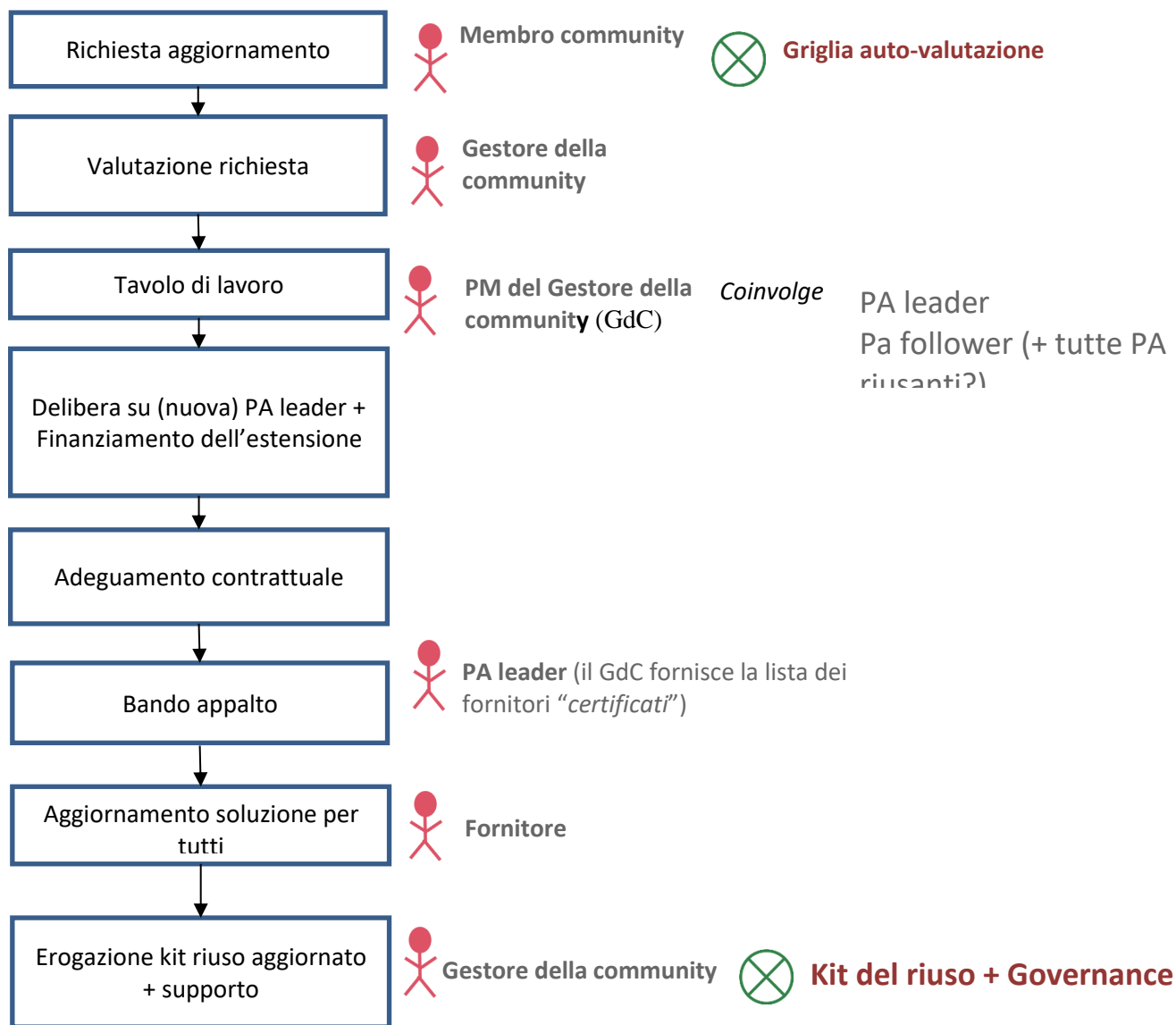
Ingresso nuovo cedente



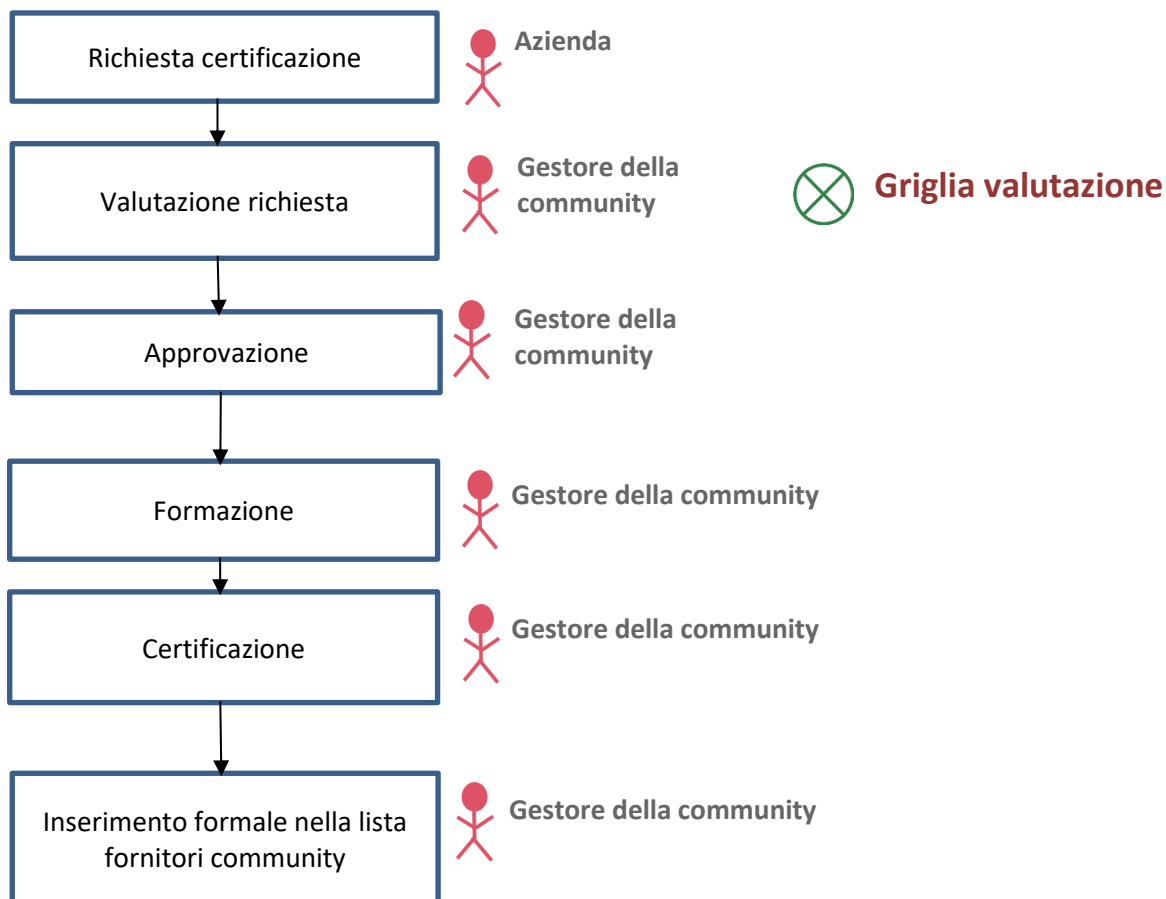
Ingresso nuovo Ente Riusante



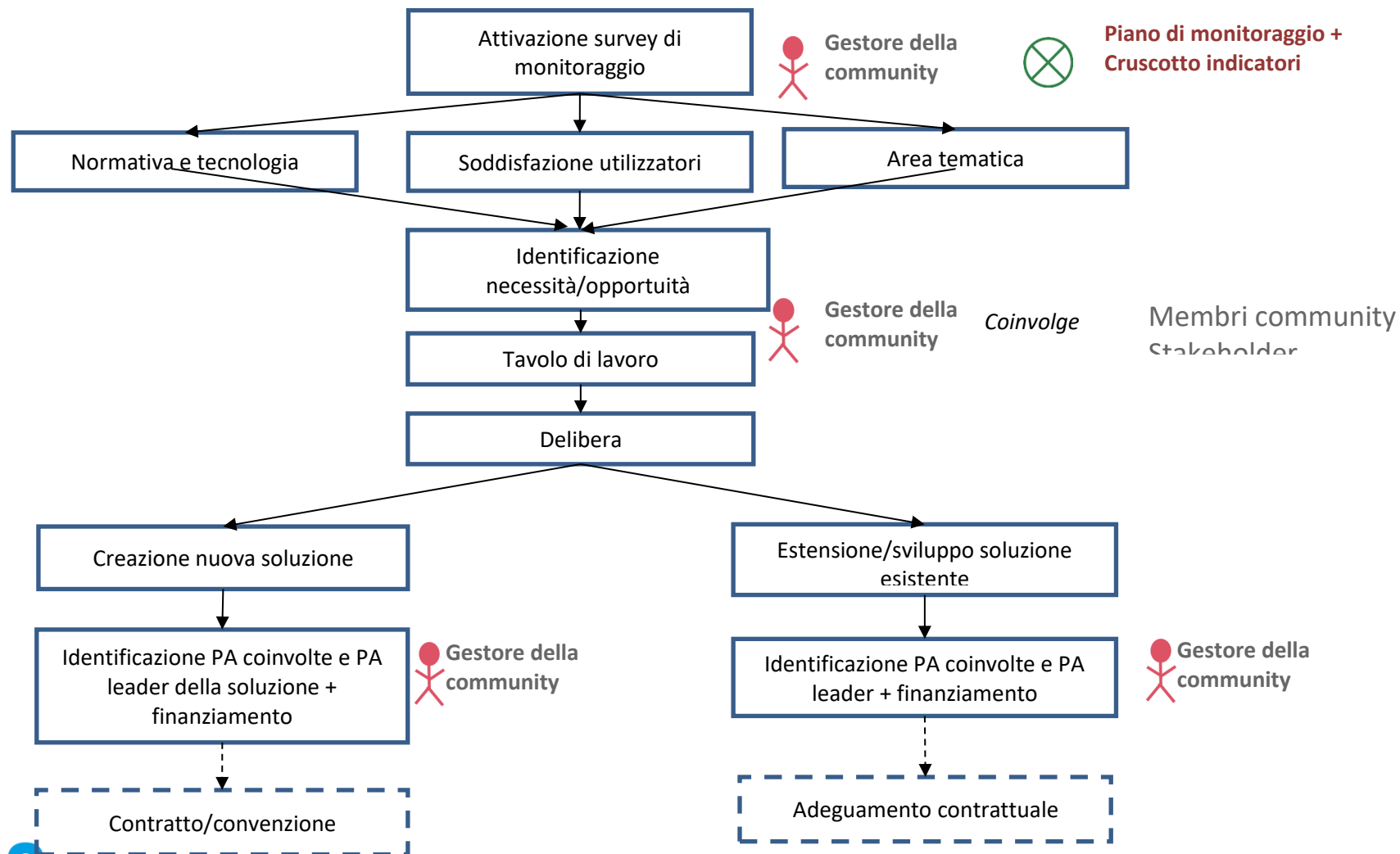
Sviluppo soluzione esistente



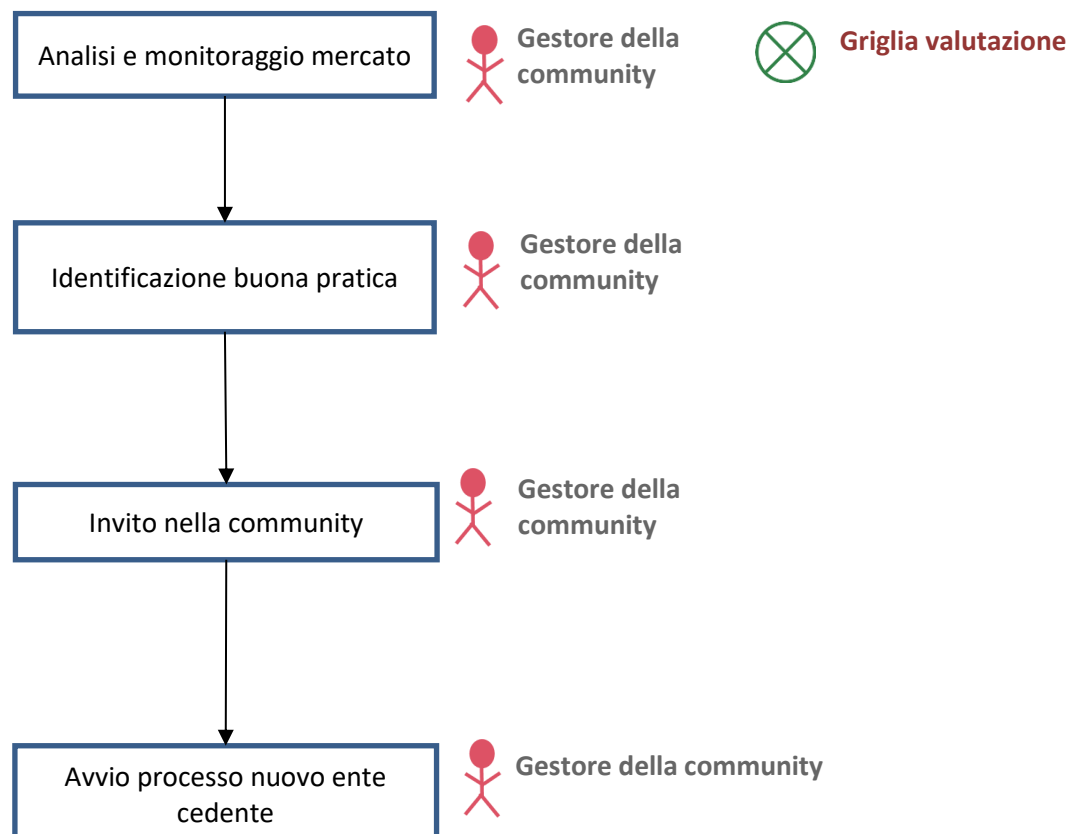
Nuova Azienda Fornitore o nuovo Soggetto privato



Monitoraggio periodico tematico



Scouting Buone Pratiche



3. Monitoraggio degli impatti della Comunità nella compagine dei membri

Il riuso si basa sul Trasferimento di una pratica/soluzione (assunta in un KIT) adottata da una Amministrazione ad un'altra che ne fa richiesta (artt. 68 e 69 CAD). Questo trasferimento si basa sul concetto del miglioramento della qualità di lavoro/servizio che l'Amministrazione Riusante si attende dall'adozione del riuso.

Partendo da questo concetto, è chiaro che nessuna esperienza, modello, pratica, può essere considerata perfettamente rispondente alla varietà e articolazione dei bisogni che spingono una Amministrazione a cercare una soluzione. Questo comporta pertanto che una tale adozione deve essere valutata, una volta attivata, in termini di risultati ottenuti e di vantaggi, che saranno ovviamente definiti da un compromesso tra quello che è l'esigenza e l'applicabilità della soluzione.

Per questo è di estremo interesse operativo un monitoraggio degli impatti svolto successivamente all'adozione, in un contesto temporale che preveda riscontro a breve, medio e lungo termine, anche valutando proiezioni sulla base dei risultati raccolti in un tempo definito (es. da due a tre anni max).

È largamente diffusa l'opinione che il riuso costituisca un volano moltiplicatore di comportamenti e di procedure capaci di produrre, se opportunamente socializzate, effetti culturali e processi innovativi che si riflettono positivamente sull'innalzamento degli standard di qualità dei modelli di lavoro, della semplificazione e della organizzazione più generale della Pubblica Amministrazione.

A tal fine uno degli elementi più importanti di questa opinione riguarda la formazione del Personale verso una maggiore consapevolezza di gestione del proprio lavoro in modo più autonomo e semplificato dalle incombenze burocratiche, che danneggiano l'operatività specifica di occupazione. In questo il riuso, con la sua azione divulgativa e di incontro intrinseca, di fatto, genera un sistema di comunicazione aperto grazie al quale l'esperienza accumulata, le soluzioni efficaci ed innovative possono divenire patrimonio comune di tutti gli agenti formativi e rappresentare, sia un punto di partenza per le nuove iniziative che una preconditione necessaria per favorire il confronto, la formazione degli attori, l'integrazione e l'evoluzione dei modelli e delle strategie di intervento, per meglio adattare e renderle funzionali alla mutevolezza delle situazioni ambientali, organizzative ed alla natura dei problemi.

Una pratica a riuso è una costruzione empirica delle modalità di sviluppo di esperienze che per l'efficacia dei risultati, per le caratteristiche di qualità interna e per il contributo offerto alla soluzione di particolari problemi soddisfa il complesso sistema di aspettative di Riusanti che la adottano. Questo è insito nel concetto stesso del dualismo pratica-esperienza che intende il complesso delle attività svolte nell'esercizio continuo e prolungato, sintesi dell'esperienza, molto simile alla performance. Una pratica è il modo attraverso cui si sviluppa una esperienza legata ad una strategia, ad una formula collaborativa, ad un'azione o ad un'attività.

Proprio questa natura del riuso unito al concetto di pratica-esperienza produce la necessità di un monitoraggio nel tempo dell'adozione effettuata e una valutazione di analisi di impatto nell'Organizzazione riusante e dei risultati ottenuti, magari rispetto al periodo precedente, che aveva mosso il fabbisogno e la ricerca stessa.

Considerato così il problema del monitoraggio come un elemento portante del riuso che ne consente di verificare il vantaggio e il successo in termini di cambiamento dell'organizzazione e dei suoi processi di lavoro, in questa sede si porta all'attenzione un monitoraggio che riguarda la preparazione del personale dell'Amministrazione al cambiamento provocato dal riuso e di come tale cambiamento abbia influito nel lavoro e nella percezione di vantaggio scaturito dall'adozione. Il monitoraggio dell'azione svolta sul personale per formarlo e avviarlo all'utilizzo della pratica acquisita, può essere indirizzato verso tre elementi significativi:

1. la strategia adottata per raggiungere la confidenza d'uso necessaria del modello di Comunità;
2. La qualità del contenuto delle singole azioni metodologiche e di impiego delle risorse messe in campo;
3. la riproducibilità e la trasferibilità dell'esperienza.

Modello di monitoraggio (esemplificativo sostituibile e/o integrabile)

a) obiettivi assunti e posti a base del Progetto	<ul style="list-style-type: none"> ● Unificazione dei modelli di riferimento di mappatura dei fabbisogni sociali e degli interventi a sostegno ● Trasformazione digitale a supporto del bisogno e gestione dell'intervento ● Semplificazione dei processi di innovazione a capo di ogni membro ● Miglioramento del modello organizzativo rispetto ad altre forme di collaborazione
b) strategia progettuale messa in atto per perseguire gli obiettivi fissati	<ul style="list-style-type: none"> ● Creazione all'interno dell'organizzazione di un coordinamento interno con compiti di governo dei processi ● Formazione del personale sull'uso degli strumenti di piattaforma ● Introduzione del concetto di dematerializzazione dei processi amministrativi e dei supporti testuali ● Utilizzo del riuso come soluzione esperienziale da poter documentare e rendere disponibile ad altre Amministrazioni per una successiva condivisione di evoluzioni e miglioramenti attraverso il confronto e la collaborazione
c) azioni di sviluppo di tale strategia	<ul style="list-style-type: none"> ● Informazione e formazione degli utenti ● Assistenza alle problematiche di Comunità ● Verifica e ingresso in Comunità di Amministrazioni adottanti il riuso o condividenti processi di trasformazione digitale ● Creazione di competenze interne a supporto di tutto il personale dell'organizzazione ● Apertura dei modelli di lavoro a Unità di lavoro multidisciplinari a supporto dei bisogni e delle esigenze
d) modello organizzativo assunto per il raggiungimento degli obiettivi della Comunità	<ul style="list-style-type: none"> ● Ruoli e i soggetti coinvolti → hub di conoscenza ● Tavoli (indirizzo, tematico, progetto/tecnico) ● Rapporti attuali con Punto zero e in futuro con il laboratorio della Comunità Tecnologica della Regione Umbria ●
Azioni tecnologiche	Cosa si potrebbe fare da un punto di vista tecnologico