

Comunità OCPA

Il modello di REGIME di una Comunità 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 Tecnologica	4
1.1. Identità e organizzazione della Comunità	4
1.2. L'Hub di Conoscenza e il Laboratorio della Comunità	5
2. Accesso e ruolo dei Membri e degli attori	7
3. Monitoraggio degli impatti della Comunità nella compagine dei membri	8

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 un quadro del suo operato nel contesto del Rafforzamento amministrativo, della semplificazione e della Transizione digitale

1. La Comunità Tecnologica

1.1. Identità e organizzazione della Comunità

La Comunità Tecnologica dell'Umbria vuole essere il risultato di un percorso delle Amministrazioni locali della regione, volto a predisporre un Soggetto con competenze specialistiche a supporto delle trasformazioni Digitali dei sistemi informativi della P.A. che successivamente al 2012 ha assunto un connotato di vera e propria Transizione al digitale, passando dall'automazione degli strumenti a supporto dell'attività degli uffici a quella dei sistemi e dei modelli di interazione e di servizio al territorio.

Coerentemente al contesto strategico entro cui si è mossa la Regione Umbria, con la DGR 1079/2020 si sono poste le basi di attuazione del progetto OCPA con l'obiettivo di predisporre una Comunità tecnologica a servizio delle Pubbliche Amministrazioni Locali, interlocutore tecnico verso i progetti nazionali, e dispiegatore nel territorio di servizi e piattaforme digitali abilitanti. Questo ha consentito di dare seguito alla DGR citata costituendo un elemento di aggregazione e coordinamento tecnico delle forze che gli stessi Enti devono prevedere per adempiere ai Progetti e alle iniziative nazionali varate con questa nuova stagione della Transizione digitale. Ciò soprattutto in uno scenario di sinergia tra procedimenti amministrativi e di circolarità dei dati e delle informazioni (digitali). A tal fine la Comunità è stata prevista con lo scopo di attuare:

- un modello di sviluppo e gestione del riuso, attraverso un Centro di competenza territoriale tematico secondo il mandato ricevuto con la DGR 1079/2020 e la successiva richiesta trasmessa ad AGID come riconoscimento della funzione di NCT;
- perseguire attraverso il Progetto OCPA la caratterizzazione del Repository regionale del riuso certificato e collegato a Developers in grado di gestire le esperienze che l'Umbria con gli accordi e i progetti sta sviluppando;
- predisporre un'organizzazione tecnica (essa stessa come Comunità) in grado di supportare le Comunità di Riusanti, tematici o territoriali, con l'obiettivo di dare impulso, evolvere, e mantenere in efficienza le soluzioni pubbliche rilasciate e dare supporto al fine di sviluppare modelli di riuso e di diffusione dei servizi digitali in linea con i modelli previsti dai progetti nazionali (es. PNRR).

Dati gli obiettivi generali, relativamente al contenuto del presente KIT OCPA di realizzazione e gestione della Comunità tecnologica sono stati affrontati e sviluppati i seguenti aspetti caratterizzanti la costituzione della sua organizzazione e il mandato che gli è stato dato:

1. Disegno del modello di Comunità **come maintainer** delle soluzioni della Pubblica Amministrazione. Elementi centrali tecnologici del modello sono: Gestione delle piattaforme e dei servizi digitali messi a disposizione dalla Regione Umbria come infrastrutture applicative abilitanti e soluzioni a riuso, combinati anche con software privato di supporto se presenti. Questo attraverso una descrizione del modello della Comunità tecnologica con all'interno un Laboratorio delle soluzioni a riuso, nella evoluzione e manutenzione delle stesse a supporto delle Comunità e/o delle Amministrazioni riusanti le soluzioni stesse;
2. Disegno del modello di Comunità a supporto alla Pubblica Amministrazione con una organizzazione "percepita" che consenta di **coordinare l'azione "tecnologica"** della transizione digitale a livello regionale degli RTD, nonché dei piani di investimento (PDRT degli Enti Locali) che contribuiscono a dare funzionalità a PuntoZero all'interno del Piano di razionalizzazione degli Enti stessi (a riguardo si allega un documento organizzativo già presentato a suo tempo a UD nel contesto della DGR 1079/2020 che ci chiedeva di attuare il compito di coordinamento in supporto a Regione);

3. Descrizione del modello di interoperabilità, di tipo multilivello Amministrativo, predisposto ed assicurato per la P.A della Regione a favore della semplificazione dei processi digitali a supporto dei servizi digitali delle Amministrazioni e di quelli ai cittadini;
4. Descrizione del modello organizzativo di funzionamento dei servizi di riuso attraverso l'uso in cloud delle soluzioni a riuso, già messo a punto da PuntoZero per le Amministrazioni delle Comunità e più in generale di tutto (Enti locali e soluzioni di servizio da DCRU). In questo contesto descrivere il modello di erogazione, accesso e valorizzazione dei servizi con indicazione dei criteri e vincoli che accompagnano questi usi;
5. Disegno del Repository della regione per la conservazione e l'accesso al riuso delle soluzioni della P.A. detenute, comprese quelle rese disponibili da AcT nell'ambito del PON GOV. Descrivere il modello sinergico tra Repository e cloud del riuso (Repository contiene il cloud visto come una delle modalità di riuso). Pertanto nel Repository si troveranno atti, documenti, listini e quant'altro utili per l'attivazione dei servizi in cloud da parte degli Enti (NTC di cui alla lettera della Regione come da mandato DGR 1079/2020 dell'Umbria);

1.2. L'Hub di Conoscenza e il Laboratorio della Comunità

Tra le strutture organizzative interne alla Comunità Tecnologica, quelle che rappresentano il centro nevralgico della sua azione e quindi della sua mission sono l'Hub di conoscenza e il Laboratorio di Comunità. Le due strutture sono strumenti fondamentali nel disegno operativo della Comunità e, nel modello organizzativo OCPA, sono incardinati o nel Comitato Tematico o nel Team Tecnico.

Il modello di Hub nasce dall'idea di creare un punto di raccordo delle esigenze degli RTD nel contesto del CCTD. L'Hub di conoscenza costituisce nella Comunità tecnologica la struttura di riferimento per le problematiche tecnologiche poste dai territori e di fatto rappresenta l'interfaccia tra il bisogno espresso e le soluzioni elaborate dalle strutture laboratoriali tecnologiche.

La funzione dell'Hub è quella di perseguire i seguenti compiti operativi:

- Spiegare e dare risposte circa l'utilizzo delle soluzioni proposte dalla comunità verso i territori;
- Vagliare le proposte di evoluzione o di aggiornamento delle soluzioni formulate dagli utilizzatori;
- Monitorare e verificare i contenuti funzionali dei servizi e dei progetti che li hanno applicati elaborando i risultati ottenuti con la loro applicazione;
- Analizzare e proporre processi di capacitazione digitale dei referenti degli uffici degli Enti al fine di mantenere la conoscenza della transizione digitale diffusa sul territorio;
- Analizzare le forme di finanziamento disponibili su cui attivare le linee di progettazione tecnologica e elaborare progetti e schede tecniche di supporto;
- Gestire la politica di riuso delle soluzioni nel territorio con iniziative specifiche e coordinamento dei progetti.

L'Hub stesso può essere visto anche come uno strumento organizzativo per dare impulso a iniziative sul territorio di più ampia scala e di maggior respiro, in termini di incidenza della capacitazione digitale di un territorio. L'ambito della crescita digitale dei cittadini è un altro importante obiettivo dell'HUB. La struttura, infatti, si interfaccia tra gli addetti ai lavori e il territorio, avendo tra le diverse competenze quelle di:

- Analizzare le possibili soluzioni alle esigenze, anche in conformità alla peculiarità dei territori;
- Comprendere i livelli di interazione funzionale tra i sistemi e i servizi digitali per aumentare la circolarità dei dati e il dispiegamento delle soluzioni come rete di servizi integrata soluzioni diverse e cooperanti;

- Verificare la conoscenza digitale delle Amministrazioni e svilupparla con interventi di crescita delle professionalità;
- Supportare le Amministrazioni nei Piani di investimento nel digitale accompagnando le stesse nei circuiti dei programmi e dei finanziamenti per l'innovazione.

Queste competenze rendono chiara e funzionale agli obiettivi di una Comunità tecnologica la necessità di partecipare ad un piano di sviluppo della conoscenza digitale della cittadinanza.

Riguardo al Laboratorio della Comunità Tecnologica invece è importante sottolineare che esso rappresenta il luogo di incontro delle competenze e delle professionalità in grado di supportare tecnicamente e digitalmente i membri della Comunità stessa. Esso lavora in stretta collaborazione con l'Hub di conoscenza che definisce, per mandato del Comitato di indirizzo, gli obiettivi di innovazione, gli strumenti di supporto da predisporre e le soluzioni digitali da assicurare e/o realizzare, nonché la gestione delle stesse finalizzata alla disponibilità al riuso.

Dati gli obiettivi generali della Comunità Tecnologica, la sua costituzione rappresenta l'applicazione di un disegno che vede la Comunità **come maintainer** delle soluzioni della Pubblica Amministrazione. Elemento centrale del modello è la gestione delle piattaforme e dei servizi digitali messi a disposizione dalla Regione Umbria come infrastrutture applicative abilitanti e soluzioni a riuso, combinati anche con software privati qualora presenti. Tramite il Laboratorio della Comunità agisce nella evoluzione e manutenzione delle soluzioni a supporto della Comunità stessa e/o delle Amministrazioni che ne fanno parte.

Il "Laboratorio nella Comunità tecnologica" è stato impostato per essere uno strumento operativo tecnologico per l'intera Comunità e per il Territorio finalizzato a supportare gli Enti nella gestione di soluzioni, esperienze, progetti, problematiche in ambito digitale. In questo modo, allargando il concetto a tutta la Comunità, il Laboratorio è da intendersi come una struttura dedicata al mantenimento a regime di tutta la tecnologia messa a disposizione attraverso i Piani Triennali e gli impegni annuali di manutenzione ed evoluzione dei beni acquisiti, utilizzati e diffusi dalla Comunità ai territori. Il Laboratorio ha anche il ruolo di supportare l'Hub nei processi di innovazione e di evoluzione del digitale verso i nuovi intendimenti e i nuovi traguardi naturali nella dinamica tecnologica dei servizi a supporto del lavoro delle Amministrazioni. Proprio per questo, il Laboratorio, per come è stato pensato, è aperto al mercato privato. Il suo modello organizzativo prevede una propensione alla collaborazione pubblico-privata per la parte tecnica, sebbene la gestione dei fabbisogni rimanga in capo alla Comunità.

2. Accesso e ruolo dei Membri e degli attori

La Comunità tecnologica è l'evoluzione naturale di quella che con la legge regionale nel 2014 la Regione dell'Umbria definì e attuò come "Community Network". Essa era volta a dare seguito all'Agenda Digitale regionale e al piano di trasformazione attraverso le politiche di innovazione intraprese. A seguire le azioni centrali di Agid e del Dipartimento per la Transizione Digitale hanno portato ad una modifica della visuale prospettica del percorso arrivando a individuare nuovi modelli di aggregazione, condivisione e sviluppo del digitale nei territori. In Umbria con al DGR 1079/2020 si è dato corso al modello di Comunità aperte di Enti Pubblici attraverso cui creare quelle sinergie, condivisioni e semplificazioni, atte a garantire percorsi di transizione più snelli e operativi. Come già chiarito la Comunità Tecnologica è un concetto esteso al bisogno, unitamente alla soluzione, di un modello di aggregazione dei Soggetti Pubblici Territoriali intorno ad un processo di confronto, condivisione, collaborazione e attuazione della Transizione Digitale il cui coordinamento è delegato agli RTD degli Enti e verso cui la Comunità con le sue articolazioni aggrega e mette a disposizione risorse e competenze necessaria in una condivisione anche delle soluzioni pubbliche e dei servizi attivati attraverso PuntoZero o altre Entità in rapporto agli Enti del Territorio, così come narrato nel KIT.

Tale premessa viene fatta per contestualizzare la nascita della Comunità Tecnologica e la sua conformazione le cui basi ricalcano l'attuale modello organizzativo regionale che prevede la partecipazione degli Enti del Territorio e dell'in house regionale.

Tramite i Responsabili della Transizione Digitale gli Enti partecipano alla Comunità. Il loro coinvolgimento deve essere opportunamente strutturato in quanto la loro presenza permette di coordinare l'azione "tecnologica" della transizione digitale a livello regionale e di impostare progettualità che mirano a soddisfare i bisogni degli Enti.

Pertanto, è opportuno chiarire, che non esistono regole di accesso alla Comunità per gli Enti regionali, che ne fanno parte automaticamente. Sarà possibile esclusivamente creare delle Convenzioni ad hoc con i RTD per la partecipazione ai tavoli di coordinamento rispetto ai temi legati alla transizione digitale.

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 uno 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 adattarle 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 ● Predisporre una piattaforma digitale 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)	