



PROGETTO FORMATIVO

PON Governance e Capacità Istituzionale 14-20

OCPA 2020

CUP J71E18000040007

**a cura di ANCI Lombardia
con il contributo di Umbria Digitale**



Sommario

1.	IL PROGETTO FORMATIVO.....	2
1.1	Finalità e obiettivi	2
1.2	Output.....	2
1.3	Ambiti tematici della formazione	2
1.4	Strategie di intervento.....	3
1.5	La formazione in Enti di grandi dimensioni.....	3
1.6	Destinatari.....	4
2.	MODELLO DI FORMAZIONE E SUPPORTO	6
3.	FORMAZIONE.....	7
3.1	Azioni di supporto e formazione	7
3.2	Percorsi formativi completamente a distanza	7
3.3	Formazione Integrata: Portale SIGeSS e Help desk	8
	Webinar	8
	Videoconferenza	9
	Help Desk	9
4.	IL MODELLO FORMATIVO	10
4.1	Il modello: fondamenti e fasi	10
4.2	Il piano formativo	11
4.3	Azioni progettuali rivolte ai Pilota.....	12
4.4	Azioni formative e di supporto rivolte agli Operatori Sociali (Ente di grandi dimensioni)	13
4.5	Azioni formative e di supporto rivolte agli Operatori Informatici.....	15
5.	PIANO FORMATIVO: Quadro temporale delle attività	16
5.1	Piano attività per un riusante di grandi dimensioni	16
5.2	Indicazioni organizzative per l'Ente Riusante.....	17
6.	IL PORTALE DELLA COMMUNITY SIGESS	18
7.	I MODULI FORMATIVI	20
8.	HELP DESK	23
8.1	La gestione delle segnalazioni: il modello di funzionamento del servizio di Help Desk	23
8.2	Soggetti gestori del servizio Help Desk	25
8.3	Requisiti di funzionamento del servizio Help Desk.....	25
8.4	Individuazione strumento digitale di gestione e condivisione del servizio	25
8.5	Modello di interazione con Help Desk di primo livello (sportello).....	26
8.6	Ruolo e funzioni del Team di coordinamento	26
9.	ALLEGATI.....	27
	ALLEGATO 1 - DESCRIZIONE DEL FUNZIONAMENTO DELL'HELP DESK.....	28
	ALLEGATO 2 - PIANO DIMENSIONAMENTO	32
	ALLEGATO 3 - BROCHURE HELP DESK.....	33
	ALLEGATO 4 - QUESTIONARIO VALUTAZIONE CORSO IN AULA.....	34

1. IL PROGETTO FORMATIVO

1.1 Finalità e obiettivi

Il Progetto formativo è finalizzato, in primo luogo, alla realizzazione di dinamiche virtuose e collaborative all'interno della Community SIGeSS, ritenuta strategica poiché rappresenta l'opportunità di creare una Rete, di accrescere il livello professionale dei suoi componenti e di costruire soluzioni innovative condivise, anche in vista della futura sostenibilità della buona pratica.

In secondo luogo, il Piano si pone l'obiettivo di trasferire alla Comunità tutte le conoscenze (tecniche, organizzative e gestionali utili) e gli strumenti operativi utili per il riuso efficace ed efficiente del sistema applicativo SIGeSS.

L'attività formativa si inserisce tra le attività proprie della Community SIGeSS ed è destinata ai soggetti coinvolti nel progetto di sviluppo e diffusione della Buona Pratica, al fine di offrire la possibilità di fruire di un percorso di formazione pienamente rispondente ai fabbisogni degli enti riusanti.

1.2 Output

Al fine di rispondere alle finalità si identificano i seguenti obiettivi operativi rispetto all'azione formativa:

- rendere operativi gli Operatori dell'ente riusante;
- aggiornare la documentazione disponibile (manuali, casistiche, ecc.)
- favorire occasioni di approfondimento e aggiornamento continuativo;
- dar vita ad un circolo virtuoso di formazione auto-gestita dove i membri della Comunità hanno la possibilità di confrontarsi, proponendo quesiti e trovando risposte nelle varie occasioni di relazione con gli altri utenti della Rete;
- favorire la circolazione delle informazioni relativamente a eventi, esperienze e pubblicazioni pertinenti con la tematica del progetto.

1.3 Ambiti tematici della formazione

Il progetto SIGeSS riguarda la diffusione del modello di gestione degli iter di processo degli uffici dei Servizi Sociali in presenza della piattaforma digitale "SISO" che, adattata alle necessità del progetto, modificherà il nome in "SIGeSS". Con il termine "gestione degli iter" si intende il supporto digitale volto alla digitalizzazione delle informazioni e alla dematerializzazione di atti e archivi relativamente a:

- Segretariato Sociale / Sportello di cittadinanza / PUA
- Cartella Sociale / Piano assistenza Individuale
- Erogazione / rendicontazione
- Interoperabilità inter-Amministrativa / Debito informativo

Considerando le caratteristiche del contesto oggetto di intervento, il modello di supporto all'adozione delle pratiche riguarda i seguenti modelli di funzionamento:

1. Copertura territoriale: un unico Ente, Unioni di Comuni, Gestioni associate tra più Comuni;
2. Cooperazione applicativa: tra il Sistema informativo comunale e Sistemi informativi di Amministrazioni differenti. In questo contesto una specifica attenzione riguarda l'interazione tra Sociale Comunale e sociosanitario delle ASL;
3. Interazione telematica: con archivi di informazione per acquisizione e inserimento di dati in modalità multicanale digitale;
4. Interazione tra strutture: tra strutture organizzative diverse e con presenza di operatori interni all'Amministrazione ed esterni operanti in convenzione, nonché modelli di interazione con Terzo settore che agisce in autonomia nell'attuazione di politiche e interventi sociosanitari sul territorio.

Il contesto e i modelli di funzionamento affrontati nella progettazione e realizzazione della piattaforma incidono sulla progettazione delle azioni di supporto del personale coinvolto nel progetto.

1.4 Strategie di intervento

La strategia adottata per raggiungere gli obiettivi preposti al Piano formativo si compone di:

- Azione Pilota: si rivolge a un gruppo ristretto di persone selezionate con l'obiettivo di testare la piattaforma esistente e individuare le opportune modifiche necessarie all'utilizzo della buona pratica nei diversi contesti degli enti riusanti. Il gruppo sarà successivamente il punto di riferimento formativo per i colleghi meno esperti.
- Azione Diffusa: si realizza successivamente all'Azione Pilota, con lo scopo di estendere la formazione agli altri soggetti dei servizi sociali per garantire una distribuzione omogenea della conoscenza acquisita.

Le Azioni prevedono le tradizionali attività in presenza (lezioni frontali in aule attrezzate) e attività a distanza, che vedono l'impiego di una molteplicità di strumenti che consentono di gestire Help Desk tecnico-applicativo, la condivisione di informazioni, documenti, discussioni e confronti per tutta la durata del Progetto.

1.5 La formazione in Enti di grandi dimensioni

In contesti molto ampi la formazione è strettamente connessa allo sviluppo delle personalizzazioni e degli adeguamenti necessari al modello organizzativo che sarà adottato dall'Ente. Occorre a tale scopo far convergere tre linee di azione:

1. formazione;
2. disegno organizzativo;
3. sviluppo o parametrizzazione adeguativi del software.

Rispetto all'esperienza maturata presso Roma Capitale l'approccio ha previsto l'avvio di un'Azione Pilota che ha coinvolto inizialmente un gruppo di referenti selezionati (di seguito chiamato Pilota), al fine di raccogliere i fabbisogni specifici e di fornire elementi utili alla personalizzazione dei

sistemi tecnologici dispiegati presso Roma Capitale. Parallelamente sono state sviluppate le azioni formative “standard” finalizzate a diffondere l’utilizzo del “Siso” presso tutti i restanti Operatori.

1.6 Destinatari

La Community SIGeSS si rivolge a tutti gli attori che a vario titolo sono interessati alla buona pratica e propone loro di partecipare ad una rete collaborativa. Gli attuali riutilizzatori appartengono infatti a realtà territoriali differenti e la possibilità di radunarli all’interno di un circuito di comunicazione e condivisione rappresenta un elemento di forza e di grande potenzialità per i partner e per tutti coloro che, in prospettiva, sono interessati alla buona pratica di Progetto.

I principali destinatari interni all’ente riusante possono essere distinti in:

- **Pilota:** coinvolti nell’Azione Pilota finalizzata a testare la piattaforma esistente e individuare le modifiche necessarie, a partire dagli ambiti prioritari per l’Ente di appartenenza e in attività di supporto per i colleghi meno esperti;
- **Operatori:** coinvolti nell’Azione Diffusa finalizzata alla disseminazione dell’utilizzo della nuova piattaforma SIGeSS. Potranno far parte di questo gruppo operatori di ASST, assistenti sociali del Comune, operatori comunali che utilizzeranno SIGeSS una volta terminata la fase dell’Azione Pilota.

Di seguito si descrivono per ogni Partner i destinatari e i moduli formativi.

Ente riusante di Grandi dimensioni

Referenti "Pilota"

- Referenti di diverse unità organizzative
- 5 moduli formativi:
 - *Ufficio di Cittadinanza*
 - *Cartella Sociale Informatizzata*
 - *Erogazione di interventi*
 - *Utilizzo strumento di Business Intelligence*
 - *Servizi di interoperabilità Amministrativa per trasferimento informazioni*

Referenti "Operatori"

- Selezionati nell'ambito della struttura dell'Ente
- 3 moduli formativi:
 - *Ufficio di Cittadinanza*
 - *Cartella Sociale Informatizzata*
 - *Erogazione di interventi*

Ente riusante standard

Referenti "Operatori"

- 3 moduli formativi:
 - *Ufficio di Cittadinanza*
 - *Cartella Sociale Informatizzata*
 - *Erogazione di interventi*

2. MODELLO DI FORMAZIONE E SUPPORTO

Le attività promosse dalla Community SIGeSS hanno l'obiettivo funzionale di promuovere lo scambio di informazioni, la condivisione di metodologie ed esperienze, il confronto e la ricerca di gruppo.

Nell'immagine seguente sono indicate le molteplici modalità con le quali si intende promuovere e gestire la Community SIGeSS, ovvero l'ambiente che mette a sistema le relazioni tra gli utenti, ivi comprese quelle specificatamente formative e di supporto.



Figura 1: Riepilogo modello Formazione e Assistenza comprese nella Community SIGeSS

3. FORMAZIONE

3.1 Azioni di supporto e formazione

I partecipanti alla Community SIGeSS possono partecipare a corsi (in aula o a distanza), che garantiscono un contatto diretto docente/allievo: occasioni privilegiate per interagire fisicamente con gli esperti e acquisire - secondo modalità collaborative - nozioni, abilità, soluzioni e modelli operativi già testati. Nel corso di questi momenti possono essere presenti sessioni di lavoro sotto forma di esercitazioni assistite, nelle quali sperimentare l'utilizzo ad esempio della piattaforma tecnologica SISO.

Gli incontri in presenza più in generale sono momenti in cui possono essere dibattuti temi e problemi tra i membri della comunità e gli esperti presenti.

Si possono prevedere momenti di condivisione all'interno dei quali i membri si confrontano grazie a incontri strutturati sulle attività intraprese e sui risultati conseguiti dalle loro azioni. Al personale coinvolto è offerta la possibilità di acquisire nuove competenze e capacità attraverso esercitazioni che hanno lo scopo di delineare indicazioni operative per l'individuazione di concreti percorsi di miglioramento negli enti di appartenenza. Le soluzioni individuate possono essere utilizzate per proporre linee di sviluppo del cambiamento ai competenti organi politici e gestionali in merito al miglioramento e all'innovazione.

3.2 Percorsi formativi completamente a distanza

Anche a causa dei provvedimenti emanati dal Governo in conseguenze all'emergenza epidemiologica da Covid-19, a partire da marzo 2020 è stata predisposta una metodologia formativa totalmente a distanza, composto da sessioni operative in diretta e in differita, con supporto costante dell'Help Desk e della repository documentale on-line per tutta la durata del periodo formativo.

La FAD prevede gli stessi moduli formativi della formazione in aula, con il supporto di video tutorial, manuali scaricabili, esercitazioni e test finale di verifica della comprensione per ogni modulo.

Il materiale formativo utilizzato è a disposizione nella sezione "Documenti" all'interno dell'area riservata della community "Progetto PON SIGeSS" sul sito www.retecomuni.it¹.

¹ Il sito Retecomuni.it è in fase di riprogettazione. I servizi e i materiali descritti nel documento saranno comunque disponibili presso il sito www.risorsecomuni.it

3.3 Formazione Integrata: Portale SIGeSS e Help desk

Allo scopo di supportare le esigenze formative dei membri della Community, si è scelto di adottare la metodologia della formazione integrata che consente di affiancare alla formazione in presenza, modalità di supporto e affiancamento a distanza.

Gli ambienti di relazione gestiti a distanza sono:

- Sessioni in videoconferenza
- Webinar
- Portale Community
- Help Desk

Per quanto riguarda il Portale Community, l'intento è fornire uno spazio on-line condiviso nel quale il singolo membro della Comunità assume un ruolo attivo, nel quale può pubblicare e condividere informazioni, entrare in relazione con altri membri, scambiarsi reciprocamente aiuto nella soluzione di problemi relativi allo svolgimento delle azioni del progetto SIGeSS.

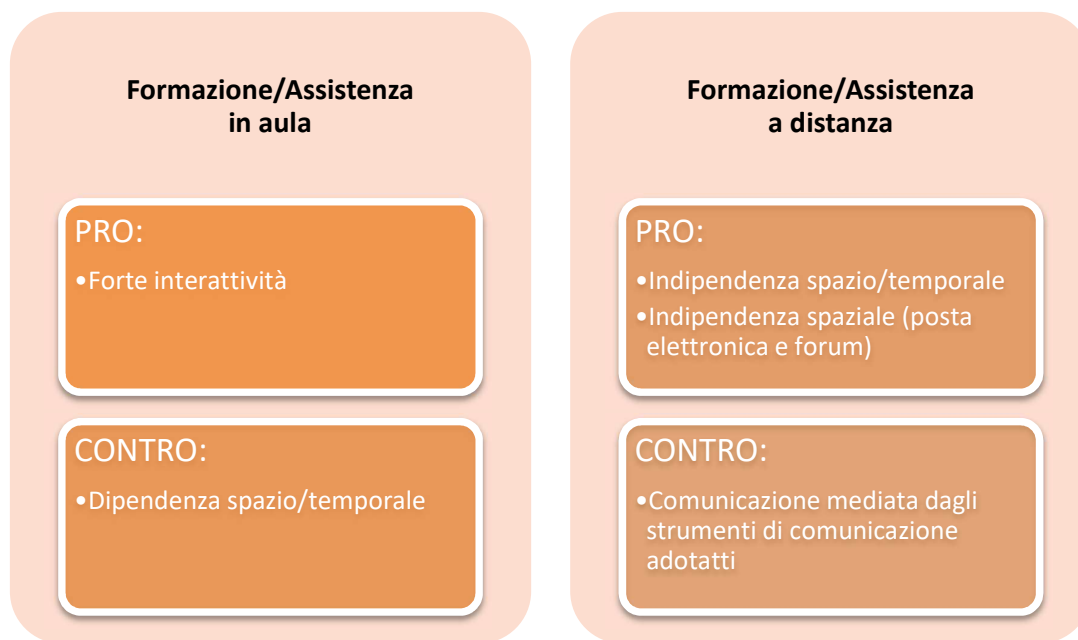


Figura 2: La metodologia formativa

Rispetto agli ambienti di lavoro a distanza, i principali che si ritiene utile impiegare sono l'Help Desk, la videoconferenza e i webinar.

Webinar

Il Progetto formativo prevede l'esecuzione di momenti di formazione centralizzata, mediante webinar. La finalità principale di questa iniziativa consiste nell'offrire agli utenti occasioni di

approfondimento tematico su aspetti particolari del progetto attraverso una lezione frontale eseguita a distanza.

La forza del webinar sta nel fatto di poter raggiungere un ampio numero di persone ad un basso costo sia dal punto di vista economico, che dal punto di vista dell'impegno del personale dal momento che permette di frequentare un seminario a distanza. Per quanto riguarda l'interattività, il webinar non concede la miglior performance visto che si assimila maggiormente a una lezione frontale in cui il relatore espone a una platea che ascolta e ha la possibilità di intervenire solamente attraverso chat.

Videoconferenza

Le videoconferenze sono lo strumento che permettono agli utenti di interagire con gli membri del progetto tramite un collegamento video e audio. Questo dispositivo è quello che simula nel modo migliore una riunione in presenza e risulta quindi il metodo di confronto interattivo più efficiente nel rispetto della territorialità del progetto.

Help Desk

Il Servizio prevede un'assistenza interattiva on line con appuntamenti e momenti di incontro tra docenti dei corsi e discenti degli enti riusanti.

4. IL MODELLO FORMATIVO

Il modello formativo illustrato risponde al desiderio di strutturare e consolidare una Community capace di produrre e condividere - secondo modalità condivise e sostenibili - conoscenza e innovazione. Mediante il consolidamento della Community si intende sviluppare un efficiente ed efficace servizio di relazione in grado di gestire i flussi di comunicazione necessari a promuovere e motivare nel tempo i membri della comunità, accrescendone progressivamente professionalità e competenze.

La peculiarità del progetto e della proposta formativa abbinata si manifesta attraverso il pieno coinvolgimento dei partecipanti alla Community, l'opportunità di partecipare attivamente al percorso formativo e la ricchezza delle metodologie didattiche utilizzate.

Le azioni formative previste nella Community SIGeSS si esprimono attraverso le seguenti azioni:

- Laboratori
- Corsi di formazione
- Seminari tematici – webinar
- Help Desk

4.1 Il modello: fondamenti e fasi

Le proposte mirano a offrire ai membri della Comunità opportunità di confronto, condivisione, informazione, innovazione, formazione e supporto, avvalendosi come detto sia di strumenti a distanza sia in presenza.

Il modello formativo prevede momenti di formazione (d'aula o a distanza), intervallati da momenti di latenza al fine di verificare immediatamente l'esito del singolo corso, con verifica dell'utilizzo dello stesso presso gli uffici. Sono previsti anche azioni di rinforzo attraverso la proposizione di Webinar, che consentono di ripassare e approfondire singoli aspetti già affrontati in aula. La documentazione presentata in aula, nonché ogni altra forma di supporto didattico, è resa disponibile nell'Area Community.

Elemento fondamentale del modello è la valorizzazione degli esperti, ovvero di coloro che già utilizzano con successo la buona pratica e che attraverso un processo di graduale contaminazione diffondono le loro abilità e competenze ai colleghi, Pilota e/o Operatori, appartenenti ai nuovi Enti riusanti. Questa prima fase, particolarmente delicata, rappresenta il momento più critico perché occorre ingaggiare le persone che per capacità e volontà sono scelte per:

- fare da punto di riferimento interno (Tutor) all'organizzazione di appartenenza;
- raccogliere i fabbisogni specifici dell'Ente riusante e definire le specifiche che guideranno gli adattamenti tecnologici richiesti.

I Pilota, laddove presenti, sono inoltre coinvolti in azioni di formazione e approfondimento specifico delle problematiche relative a:

- utilizzo della piattaforma per l'attività propria di PUA, di PAI/progettazione intervento e di erogazione;

- utilizzo di strumenti digitali SIGESS di elaborazione della trasmissione dei flussi, delle rendicontazioni e del debito informativo verso Enti superiori, anche costituendo un apposito tavolo di lavoro;
- consulenza e supporto verso i colleghi degli uffici, come membro del primo livello dell'Help Desk, come descritto del capitolo dedicato all'argomento.

Un altro elemento caratterizzante il modello formativo consiste nell'organizzare gli allievi per disciplina di servizio, in rispondenza ai compiti nell'organizzazione e di conseguenza alle funzioni della piattaforma, utilizzate sulla base dei contesti di lavoro descritti all'inizio del documento:

- Segretariato Sociale / Sportello di cittadinanza / PUA;
- Cartella Sociale / Piano assistenza Individuale;
- Erogazione / rendicontazione;
- Interoperabilità inter-Amministrativa / Debito informativo.

4.2 Il piano formativo

Il piano formativo, in coerenza con quanto sopra esposto, è stato definito secondo i seguenti criteri:

1. Strutturazioni delle classi per modulo funzionale corrispondente al "contesto di lavoro";
2. Erogazione in sequenze giornaliere continuative dei corsi per il singolo modulo nell'arco della settimana per terminare tutti i discenti previsti per quel modulo (oltreché per ottimizzare i costi legati all'erogazione della formazione);
3. Consegna a fine corso delle credenziali di accesso al servizio oggetto di formazione nel modulo e richiesta di operare con l'uso dello strumento e indicazione circa il servizio di Help Desk cui poter accedere;
4. Distribuzione di schede di segnalazione, da far compilare ai Referenti "Pilota", che riportino lo stato di comprensione dell'uso da parte degli operatori, le difficoltà incontrate e le insufficienze formative riscontrate;
5. Nuova esecuzione del ciclo formativo inerente ad ogni singolo modulo a distanza qualche mese del primo ciclo formativo, per una verifica dello stato d'uso da parte dei singoli operatori, la spiegazione delle nuove funzioni rilasciate e certificazione del loro livello di autonomia;
6. Attivazione degli strumenti on line dedicati a dare supporto ulteriore individuale all'operatore. Di questi strumenti è data spiegazione della apposita sezione del documento.

Nelle pagine seguenti si espongono le azioni previste per i singoli target.

4.3 Azioni progettuali rivolte ai Pilota

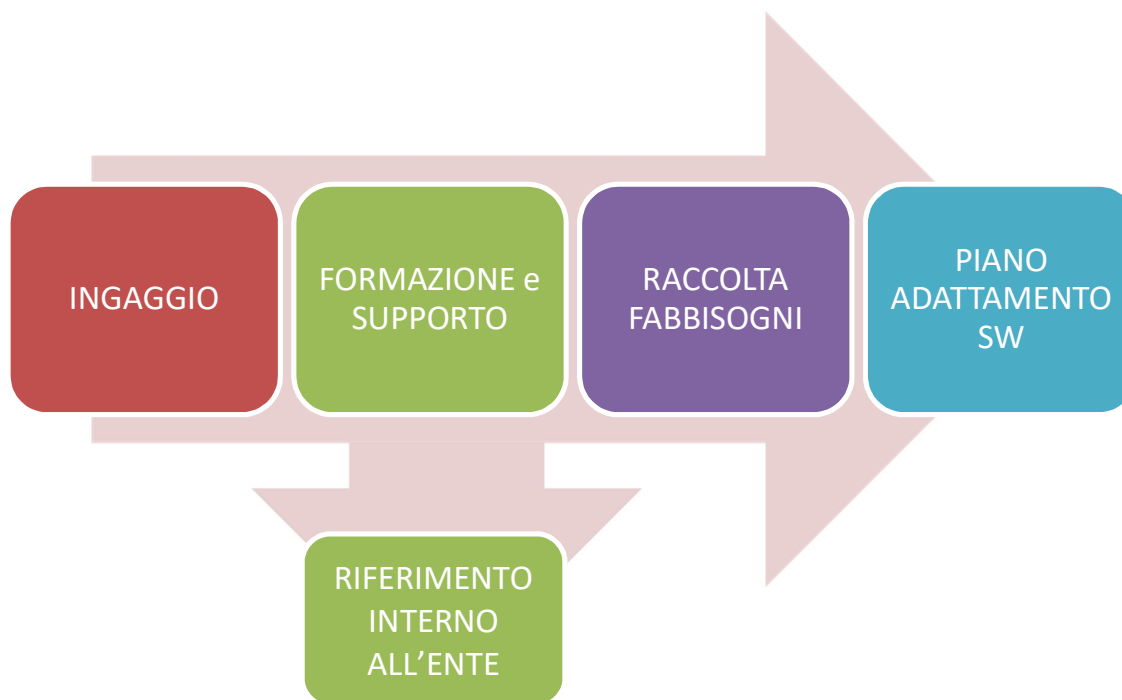


Figura 3: Schema azioni progettuali che coinvolgono i Pilota

4.4 Azioni formative e di supporto rivolte agli Operatori Sociali (Ente di grandi dimensioni)

Di seguito si riporta uno schema tipo delle azioni che possono essere previste per la formazione degli operatori dell'Ente ².

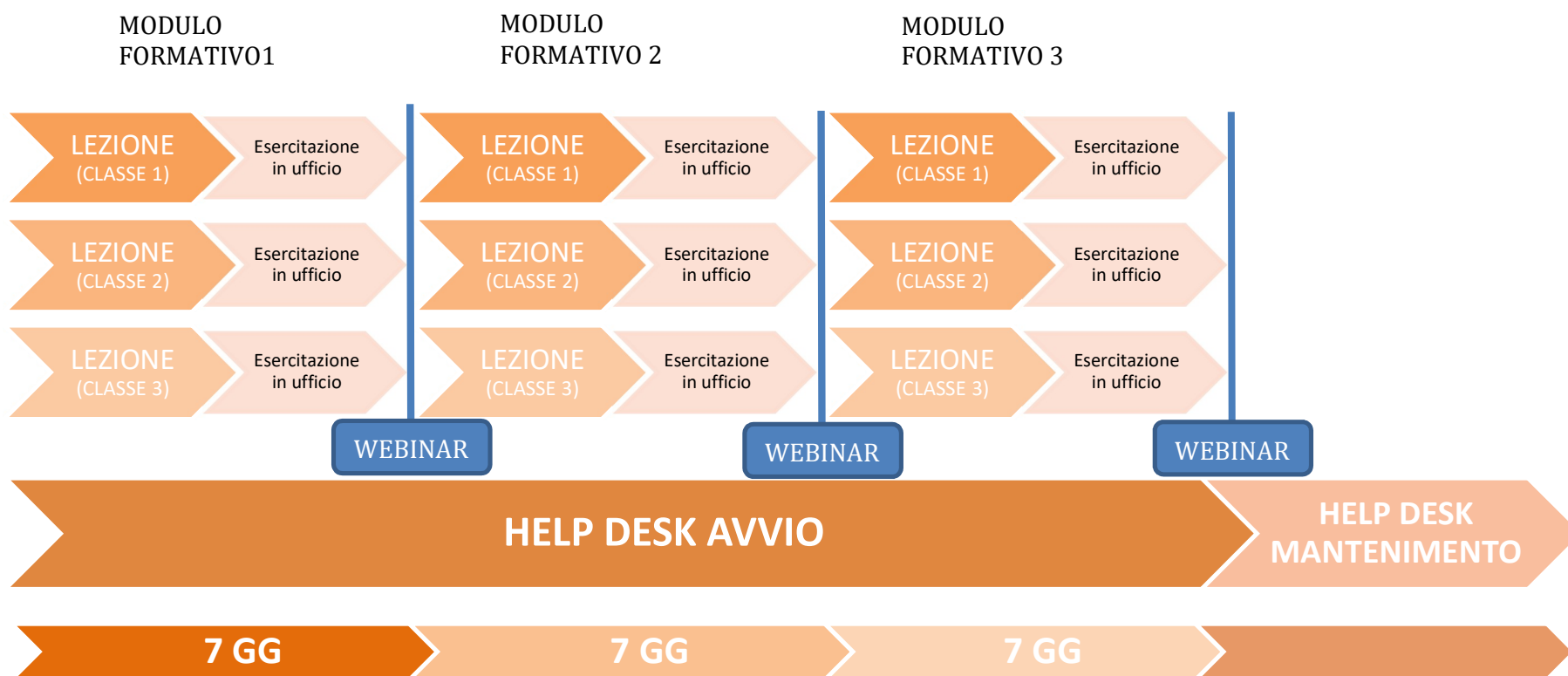


Figura 4: Schema tipo relativo alle azioni di Formazione e Assistenza in aula rivolte agli Operatori Sociali

² La formazione e supporto presso altre Amministrazioni prevede un percorso simile, ma più semplice, in quanto attraverso la somministrazione dei tre moduli operativi di un giorno ciascuno, coadiuvati dal servizio di Help Desk, si soddisfano le esigenze dell'intero Ente.

Per quanto riguarda il percorso formativo totalmente a distanza è stato sperimentato con successo il seguente programma formativo.

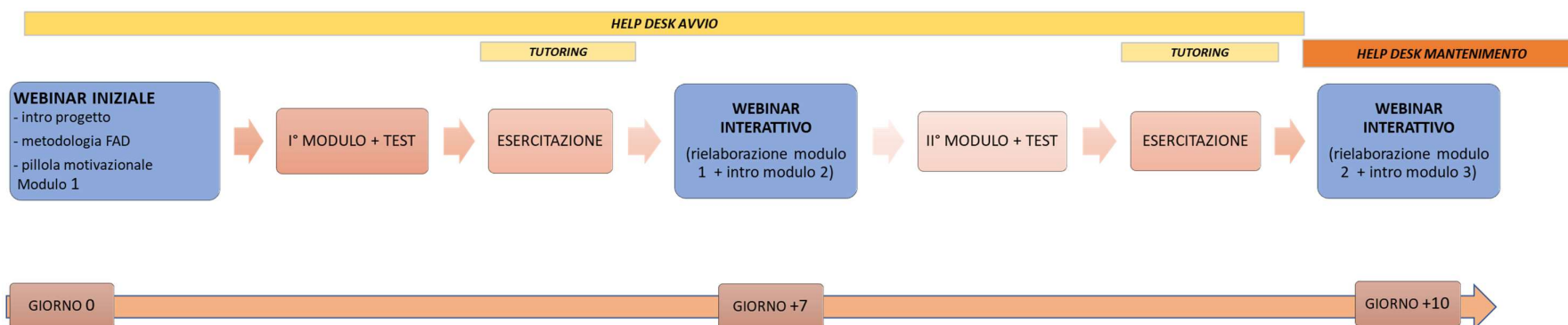


Figura 5: Schema azioni Formazione e Assistenza a distanza rivolte agli Operatori Sociali

Gli elementi caratterizzanti di questo programma sono:

- **Moduli, test ed esercitazioni:**
 - Sulla piattaforma viene reso disponibile il materiale (video, guide, esercitazioni) riferito al modulo di formazione;
 - Ogni utente usufruisce del materiale in autonomia e ha 7 giorni a disposizione per completare il modulo;
 - Al termine della fruizione del materiale l'allievo deve eseguire il test di verifica delle conoscenze. Quando l'utente svolge il test di verifica, in automatico si sbloccherà sulla piattaforma il modulo formativo successivo.
- **Webinar interattivo:**
 - Alla scadenza viene organizzata una call tramite cui sarà possibile interagire con un esperto che risponderà alle singole domande sorte durante la formazione in autonomia;
 - All'interno della stessa sessione un docente introduce il modulo successivo.
- **Help desk e tutoring:**
 - Gli utenti possono rivolgersi all'help desk in qualsiasi momento per chiarimenti sul funzionamento dell'ambiente FAD;
 - Sarà possibile anche prenotare brevi sessioni on-line con il tutor per momenti di confronto sull'esercitazione.

4.5 Azioni formative e di supporto rivolte agli Operatori Informatici

In contesti strutturati nel quale la gestione della piattaforma tecnologica resta in capo all'Ente Riusante, sono previste ulteriori azioni formative rivolte all'acquisizione di competenze informatiche.

5. PIANO FORMATIVO: QUADRO TEMPORALE DELLE ATTIVITÀ

5.1 Piano attività per un riusante di grandi dimensioni

Il calendario formativo rivolto a un ente riusante di grandi dimensioni deve tenere conto della necessità di preparare in maniera omogenea il personale dell'intera struttura. Tale impostazione consente di gestire in modo uniforme le problematiche di accesso ed utilizzo della piattaforma successive alla formazione, semplificando anche l'incedere di messa a punto del Servizio di Help Desk per aree di consulenza organizzativa e funzionale. Questo a rafforzare il concetto che l'Help Desk è un elemento costituente del progetto, la cui definizione operativa richiede la collaborazione sinergica tra Ente Riusante (attraverso i Pilota) e Enti Cedenti, che organizzano e gestiscono il servizio di Help Desk nel suo insieme.

Relativamente al modello posto, il quadro temporale di erogazione del piano di formazione di un ente di grandi dimensioni è riportato nello schema sottostante.

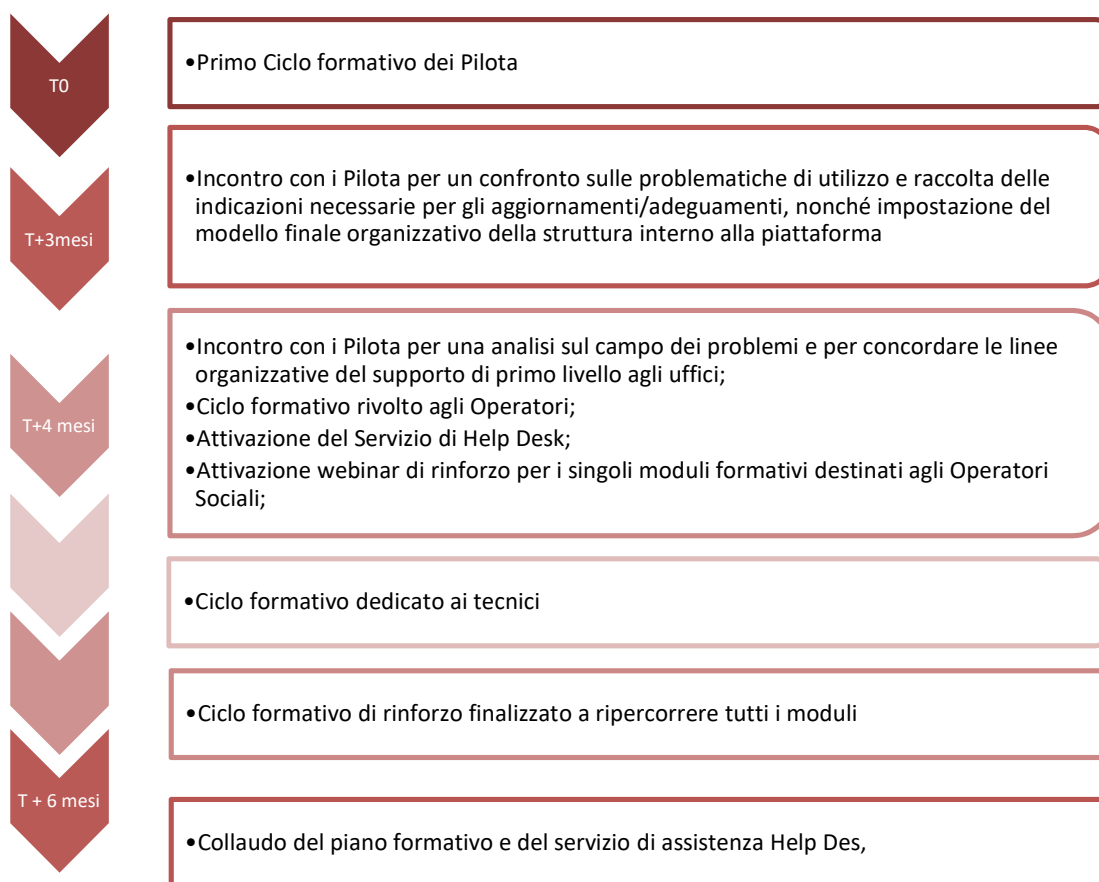


Figura 6: Cronoprogramma azioni progettuali progettate per un Ente di grandi dimensioni

5.2 Indicazioni organizzative per l'Ente Riusante

Il modello di intervento e il contesto applicativo descritto consentono di individuare le seguenti indicazioni metodologiche ed organizzative per l'Ente di grandi dimensioni:

- Costituire un Team Gestionale, composto da persone rappresentative che siano incaricate di gestire tutte le problematiche organizzative, decisionali e di controllo dei processi di circolarità dell'informazione, di assicurazione della privacy, di interoperabilità dei flussi informativi verso altre Amministrazioni;
- Costituire un nucleo Pilota in grado di essere il riferimento per i colleghi circa l'uso dei servizi di piattaforma e costituiscano i referenti funzionali per le problematiche di uso e di gestione delle pratiche d'ufficio, nonché per la gestione delle abilitazioni all'uso da parte degli operatori;
- Consolidare il modello di Help Desk attraverso un osservatorio sulle interazioni degli operatori con il Servizio per capire come venga utilizzato i problemi incontrati degli uffici e le implicazioni dell'uso della piattaforma rispetto al modello organizzativo di struttura e del lavoro alla luce del passaggio dal prevalente uso cartaceo delle pratiche a quello informatico;
- Costituire un gruppo IT dedicato, all'interno del Dipartimento per l'innovazione, al fine di monitorare l'opportunità di attivare canali digitali diversi (ipad, palmari, ecc...) per l'accesso ai servizi SIGeSS.

6. IL PORTALE DELLA COMMUNITY SIGESS

La community “Progetto PON SIGeSS”³ nasce dall’esigenza di creare una “Community”, ovvero una rete di relazioni, dedicata al riuso della buona pratica SIGeSS, nella quale tutti gli stakeholder possono ritrovarsi a distanza supportati da strumenti dedicati, per condividere informazioni, confrontare esperienze e condurre percorsi condivisi di innovazione.

Il portale è strutturato in una sezione pubblica e in una sezione riservata. La sezione pubblica propone notizie generali, mentre la sezione riservata fornisce informazioni più dettagliate e deve consentire alle aggregazioni/enti lo scambio e la condivisione di contributi e approfondimenti sulla buona pratica.

All’interno della sezione riservata i membri della Community si prevede possano fruire di strumenti formativi a distanza (FAD), mediante i seguenti canali:

- area discussioni;
- area notizie;
- sistema di videoconferenza;
- seminari/webinar on line;
- materiali tematici da scaricare o visionare on line;

Le aree di funzionamento che si prevede per il portale Community SIGeSS è di seguito schematizzato:



Figura 7: Funzionamento Community SIGeSS

• AREA ORGANIZZATIVA

Comprende le attività necessarie alla gestione, al corretto funzionamento della Community e alla fornitura di assistenza tecnica agli iscritti.

³ La community “Progetto PON SIGeSS” è disponibile all’interno del sito www.retecomuni.it (in futuro risorsecomuni.it) dove è possibile, mediante accesso riservato, accedere a notizie, documenti ed eventi del Progetto.

- AREA INFORMATIVA

Comprende le attività finalizzate alla circolazione delle informazioni riguardanti la Buona Pratica e le attività tra i partecipanti. Cura la promozione delle azioni formative e la redazione dei contenuti della comunicazione, sia verso l'interno sia verso l'esterno della Comunità.

- AREA FORMAZIONE

Comprende tutte le azioni di formazione presenti nella Comunità. Cura i corsi e i servizi di supporto (help desk) dedicati ai partecipanti.

Area nella quale vengono offerti all'utente percorsi di formazione e autoformazione in grado di incrementare le competenze sui temi trattati.

- AREA CONFRONTO

Comprende tutte le azioni di confronto presenti nella Comunità. Cura i momenti di condivisione inerenti alle metodologie e le esperienze attraverso occasioni strutturate di confronto tra i partecipanti.

7. I MODULI FORMATIVI

I corsi riguardano le diverse tipologie di utenti che la buona pratica si prefigge di raggiungere. Per ognuno di questi sono stati definiti specifici moduli formativi al fine di mettere nelle condizioni i destinatari di raggiungere gli output previsti.

L'articolazione e strutturazione in moduli didattici è curata dallo staff che si occupa di predisporre e selezionare i materiali didattici a disposizione della Community.

Le classi sono composte da massimo 15 persone; di seguito sono descritti i moduli formativi standard previsti:

- **Modulo 1 - Ufficio della Cittadinanza (UDC)**

- 1° livello di registrazione dei dati/cittadino:
 1. Login di accesso
 2. Illustrazione pagina iniziale
 3. Ricerca soggetto da anagrafe
 4. Creazione nuova scheda
 - Accesso
 - Interlocutore
 - Utente
 - Riferimento
 - Bisogni espressi
 - Servizi richiesti
 - Tipo intervento
 5. Funzione di ricerca
 6. Funzione di (visualizzazione, modifica, eliminazione)
 7. Funzione di duplicazione scheda
 8. Funzione di stampa
 9. Esportazioni in excel e pdf
- Esercitazione
 10. Creazione nuova scheda
 11. Duplicazione scheda già esistente
 12. Proposta di presa in carico o altro intervento

- **Modulo 2 - Cartella Sociale Informatizzata**

- Lezione
 1. 1° Login di accesso
 2. Illustrazione pagina Iniziale
 3. Funzione "Schede Ufficio della cittadinanza"
 - Creare presa in carico
 - Rifiutare presa in carico
 - Visualizzare scheda udc
 4. Funzione "Lista casi"
 - Funzione di ricerca
 - Funzione di cambio stato
 5. Funzione Cartella sociale
 - Anagrafica
 - Risorse

- Dati Sociali
- Invalidità
- Disabilità
- 6. Tribunali
 - Operatori
 - Note
- 7. Funzione Fascicolo
 - Attività professionali
 - PAI
 - Interventi
 - Diario
 - Scheda Multidimensionale
 - Scuola
 - Tribunale minori
- Esercitazione su tutte le funzioni illustrate la mattina:
 - Creazione cartella
 - Inserimento dati sociali
 - Inserimenti risorse
 - Presa in carico
 - Cambio settore e stato
 - Cambio fascicolo
 - Inserimento attività professionali
 - Inserimento PAI
 - Inserimento Interventi

• **Modulo 3 - Erogazione di interventi**

- Lezione
 1. Ricerca beneficiario
 2. Ricerca intervento da nomenclatore ISTAT, SIUSS E CUSTOM
 3. Creazione intervento
 4. Tariffe
 5. Progetti
 6. Erogazioni
 7. Ricerca erogazioni
 8. Funzione esportazione
 9. Funzione esportazione per SIUSS
- Esercitazione
 1. Creazione di varie tipologie di interventi con le relative erogazioni (periodiche, occasionali)
 2. Creazione file per esportazione SIUSS

• **Modulo 4 (solo per Gruppo Pilota) - Utilizzo strumento di Business Intelligence**

• **Modulo 5 (Gruppo Pilota e Tecnici)**

- Processi di interoperabilità
- Strumenti a supporto in SIGESS

- **Modulo 6 (solo per Tecnici)**
 - infrastruttura tecnologica e applicativa piattaforma SIGESS
 - Ambiente di installazione e manutenzione SIGESS

8. HELP DESK

Il servizio di Help Desk rappresenta il servizio complementare alle attività di formazione (d'aula o a distanza). Ciò che nella formazione non è acquisito completamente genera la necessità, una volta che l'Operatore opera con la piattaforma, di assistenza. Di più, il servizio Help Desk SIGeSS vuole essere quanto più possibile proattivo e collaborativo e supportare l'Operatore anche nelle scelte di creazione della pratica e di gestione del flusso.

Il consolidamento del servizio di Help Desk può consentire una significativa riduzione delle risorse (ovvero dei costi) da dedicare alla formazione degli Operatori, garantendo una maggiore sostenibilità a regime, oltreché maggiore padronanza rispetto alla piattaforma e alle sue potenzialità.

Il servizio Help Desk SIGeSS prevede le seguenti azioni / finalità:

- gestione delle segnalazioni degli Operatori;
- ottimizzazione delle attività di risoluzione delle segnalazioni;
- ottimizzazione della comunicazione tra Operatori e Direzione;

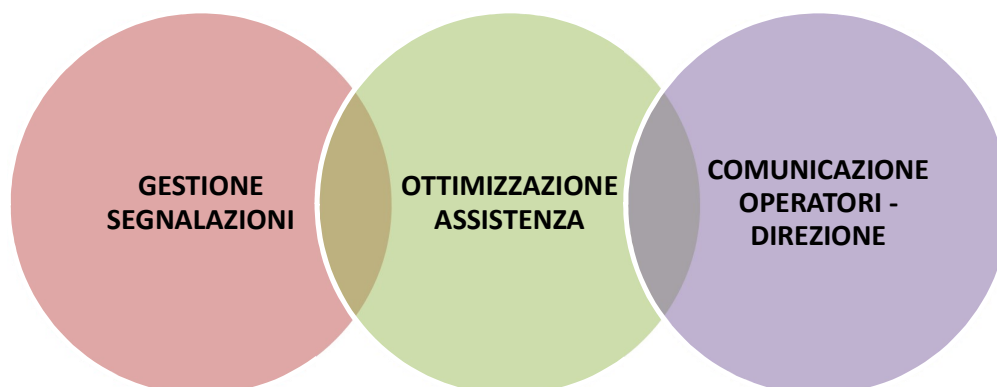


Figura 8: Funzioni fondamentali del servizio Help Desk SIGeSS

8.1 La gestione delle segnalazioni: il modello di funzionamento del servizio di Help Desk

Al fine di gestire le segnalazioni si prevede la costituzione di:

- un punto di contatto a cui gli operatori possono rivolgersi nel contesto del rapporto tra applicativo gestionale della pratica e esigenza di lavoro;
- uno Sportello di accoglimento delle esigenze e di elaborazione degli interventi vagliati e scalati al livello superiore;
- un tavolo di lavoro per disciplinare le richieste derivanti da cambio norme, regolamenti e processi, con competenze funzionali di parametrizzazione o implementative di intervento sui sistemi tecnologici.

Al fine di garantire la corretta gestione delle segnalazioni si prevede il seguente modello di funzionamento:

- Attivazione di un “livello zero”, composto da colleghi “Tutor”. Questo livello consente un’assistenza di prossimità, quale filtro in grado di intercettare le richieste di assistenza più semplici e ricorrenti. Questo livello è in relazione con il resto del servizio esclusivamente attraverso i Tutor, che periodicamente riferiscono al Team di Coordinamento del servizio Help Desk.
- Attivazione di un front office di “primo livello”, uno sportello multicanale cui riferirsi (una volta interloquuto senza successo con i Tutor) per ogni tipo di esigenza. Questo livello riceve le segnalazioni e gestisce lo stato di avanzamento delle segnalazioni.
- Attivazione di un “secondo livello”, specialistico, dedicato alla gestione e risoluzione delle segnalazioni inviate dal primo livello.
- Attivazione di un Team di Coordinamento che riceve dai livelli sottostanti segnalazioni rispetto alle dinamiche di assistenza rilevate e rispetto a problematiche funzionali cui occorre rispondere con nuove azioni.
- Assicurazione di un efficace meccanismo di feedback verso i segnalatori, comunicando lo stato di lavorazione della segnalazione effettuata. Ad eccezione del “livello zero”, tutti i feedback sono gestiti dal primo livello che governa il front office del servizio.
- Attivazione di un ambiente dedicato all’interno.

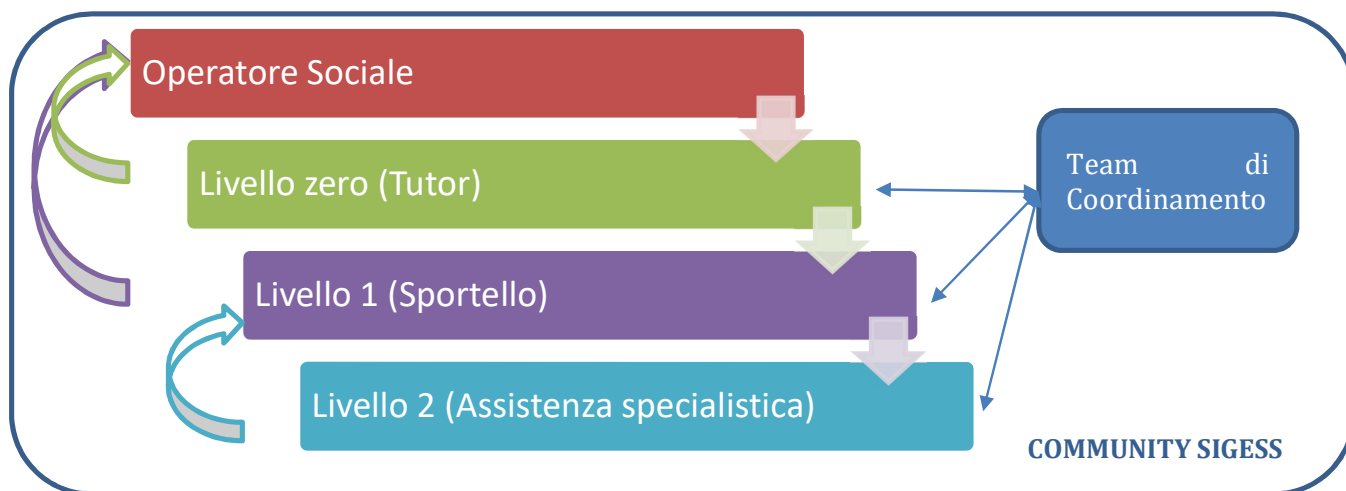


Figura 9: Schema di funzionamento del servizio Help Desk SIGeSS

Il modello di operatività, secondo il seguente criterio di trattamento della segnalazione, prevede il seguente funzionamento:

1. Segnalazione dell’operatore al referente di ambito/zona distretto competente, analisi dell’escalation da parte del referente;
2. Interazione tra referente e Primo livello di supporto tecnico funzionale per verifica richiesta e comprensione intervento necessario. Gestione della segnalazione al primo livello;
3. Interazione tra primo livello e secondo livello, con assegnazione della tipologia all’intervento tra quelle possibili e gestione della segnalazione al secondo livello;
4. Interazione tra secondo livello e tavolo di lavoro SIGESS/SISO per problematiche di intervento sul software o sul personale a seguito di segnalazioni a valenza straordinaria;
5. Interazione di ritorno, da parte dei livelli a scalare, per l’informativa verso il segnalante.

8.2 Soggetti gestori del servizio Help Desk

Nell'ambito del Progetto SIGeSS il servizio di Help Desk ha visto diversi Partner impegnati a collaborare alla piena riuscita dell'azione.

Nella tabella sottostante sono riepilogati per Livello di servizio i Partner coinvolti.

Livello del servizio	Partner	Note
Livello zero (Tutor)	Ente riusante	Operatori esperti che hanno dato la propria disponibilità a svolgere la funzione di Tutor verso i propri colleghi
Primo Livello (Sportello)	ANCI Lombardia	Esperti ANCI Lombardia, esperti di Comuni Lombardi
Secondo Livello (Assistenza specialistica)	Umbria Digitale	Esperti di Umbria Digitale
Team di coordinamento	Partecipanti alla Community SIGeSS	Il Team è composto da tutti i riusanti del SIGeSS in quanto interessati al consolidamento della Buona pratica

Figura 10: Schema dei soggetti gestori dell'Help Desk

Il servizio di Help Desk, sono costantemente oggetto di valutazione, in funzione dell'assetto organizzativo che i Partner si danno per garantire la continuità della Buona Pratica. I ruoli oggi previsti rispetto all'organizzazione dei servizi di Help Desk sono quindi soggetti a variazioni.

8.3 Requisiti di funzionamento del servizio Help Desk

Al fine di progettare il servizio secondo modalità coerenti a quanto descritto rispetto al modello di funzionamento, si identificano i seguenti requisiti di funzionamento:

- Standardizzazione dei processi al fine di erogare un servizio la cui efficacia sia valutabile grazie a SLA misurabili;
- Profilazione di tutti gli utenti in modo da avere a livello di servizio l'informazione delle funzionalità accedute dal richiedente l'intervento;
- Valorizzazione dei ruoli e i compiti, all'interno di ogni singolo ambito/Zona/distretto, grazie all'attività di coordinamento svolta a livello di Direzione Generale o di Regione, con la predisposizione di un servizio a più livelli, in grado di intercettare il fabbisogno senza sovraccaricare la struttura tecnica di laboratorio;
- Massimizzazione della focalizzazione dei diversi soggetti coinvolti sul proprio perimetro operativo.
- Monitoraggio della programmazione degli interventi richiesti e associazione delle stesse tipologie o domande
- Consolidamento delle richieste ricorrenti al fine di intervenire sulle politiche di uso della piattaforma e sull'Help in linea o di contro sull'organizzazione del Servizio dove necessario.

8.4 Individuazione strumento digitale di gestione e condivisione del servizio

Al fine di dare struttura e operatività al servizio occorre dotare l'Help Desk di un sistema dedicato alla gestione delle segnalazioni (ticket). Il sistema tecnologico di gestione delle segnalazioni ha in compito di:

- tracciare la segnalazione a partire dai canali di accesso previsti;
- registrare l'ingresso, la sua evoluzione nell'organizzazione;
- verificare la correttezza dei passaggi;
- gestire la chiusura della segnalazione;
- assicurare la elaborazione degli elementi di analisi delle performance.

Lo strumento poter tener conto dei seguenti indicatori di qualità della soluzione, ovvero requisiti funzionali della soluzione auspicata:

- Richieste di servizio trouble ticketing;
- Workflow management;
- Service level Agreement;
- Reporting;
- Gestione documenti;
- Gestione interoperabilità verso altri sistemi (es. sistema gestione release software);
- Risoluzione problemi di Knowledge management;
- Gestione indicatori;
- Interazione multicanale di accesso;
- Funzioni di assistenza interne all'applicativo.
 - Funzioni di Help in linea presenti nell'applicativo da aggiornare sulla base dell'analisi periodica delle richieste ad Help Desk provenienti dai Territorio, eliminazione delle richieste ricorsive di errata interpretazione funzionale;
 - Ambiente delle FAQ di pervenimento dei quesiti presso Help Desk, attraverso cui fornire indicazioni agli utenti che necessitano di accesso al servizio consentendo di evitare code di attesa.

8.5 Modello di interazione con Help Desk di primo livello (sportello)

Benché sia preferibile che l'Operatore si relazioni con il proprio Tutor (Livello zero), questi ha la possibilità di inviare la segnalazione tramite e-mail e canale telefonico.

8.6 Ruolo e funzioni del Team di coordinamento

Il Team di Coordinamento ha il compito di definire i parametri fondamentali di intervento alla luce della complessità e dell'organizzazione del servizio, e dei Soggetti appartenenti ad Amministrazioni e Società coinvolte nel modello di gestione. A tal fine, per verificare la rispondenza del servizio agli obiettivi e la possibilità di modificare nel tempo tali parametri il Team di Coordinamento ha il compito di far divenire oggetto di misurazione indicatori (KPI) quali:

- Tempi di servizio: presa in carico, Assegnazione, programmazione, chiusura;
- Priorità per tipologia;
- Numero di segnalazioni per unità di tempo.

9. ALLEGATI

- Allegato 1 – Descrizione del funzionamento dell'Help Desk
- Allegato 2 – Piano di dimensionamento
- Allegato 3 – Volantino Help Desk
- Allegato 4 – Questionario valutazione della formazione in aula

ALLEGATO 1 - DESCRIZIONE DEL FUNZIONAMENTO DELL'HELP DESK

PRIMO LIVELLO DI SUPPORTO

Primo livello di ascolto strutturato in due segmenti organizzativi:

- Soggetto segnalatore
- Primo Livello di supporto

I due segmenti assumono un ruolo essenziale nella catena del servizio di supporto agli operatori della piattaforma con i compiti di:

1. intercettare il fabbisogno di interpretazione dell'uso delle funzioni post formazione;
2. essere il livello di ascolto più vicino agli operatori già strutturato con un duplice passaggio giudicato comunque di primo livello locale e centrale, con capacità di consulto tra i due;
3. limitare l'accesso ai livelli successivi di servizio se non necessario riducendo i costi di complessivi del servizio stesso;
4. fungere da raccolta del fabbisogno informativo locale e di valutazione di eventuali passaggi formativi successivi necessari;
5. essere l'ascolto sulla interpretazione di norme, direttive, circolari e approcci organizzativi delle Direzioni o delle Amministrazioni di livello superiore.

I due segmenti sono le strutture titolate all'accesso al secondo livello per quanto riguarda il laboratorio o il gruppo di lavoro.

Per essi è necessario prevedere un flusso di segnalazione comunque strutturato e tracciabile in una piattaforma digitale di Help Desk condivisa.

SECONDO LIVELLO DI SUPPORTO

Secondo livello di ascolto strutturato in due segmenti organizzativi:

- Laboratorio di soluzione
- Gruppo di lavoro funzionale

I due segmenti assumono un ruolo essenziale nella catena del servizio di supporto al primo livello con i compiti di:

1. analizzare il problema segnalato
2. individuare il percorso di soluzione ottimale
3. attivare il processo di soluzione per competenza
4. produrre un documento tecnico per il Tavolo di lavoro SIGESS/SISO qualora sia necessario un progetto apposito di evoluzione o adeguamento
5. attivare percorso di intervento formativo o di aggiornamento degli operatori
6. gestire l'ambiente di riuso e del KIT ad ogni intervento, con registro di tracciamento
7. curare in modo reattivo e proattivo l'evoluzione dell'Help in linea sulla base del monitoraggio delle richieste di Help Desk
8. gestire le code delle richieste come monitoraggio dei processi di risposta alle segnalazioni e sollecitazioni del territorio.

DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA STRUTTURE DI HELP DESK

- Apertura segnalazione da parte del referente locale primo livello
- Chiusura segnalazione da parte del Referente locale
- Escalation del Referente locale verso il primo livello di supporto
- Assegnazione di un identificativo alla segnalazione e classificazione al primo livello di supporto

- Inserimento della descrizione della segnalazione e apposizione eventuali allegati al primo livello
- Assegnazione della priorità al primo livello
- Assegnazione responsabile trattamento da parte del primo livello
- Escalation al secondo livello
- Verifica della classificazione e riadeguamento da parte del secondo livello dopo analisi
- Riassegnazione priorità da parte del secondo livello
- Assegnazione responsabile trattamento da parte del secondo livello
- Indicazione data attuazione
- Indicazione data chiusura
- Indicazione modalità e contenuti da inserire nei registri e nelle cartelle/documenti del KIT di riuso

I RUOLI ORGANIZZATIVI

Il modello di servizio prevede una organizzazione strutturata attraverso le figure professionali e le funzioni descritte nella tabella sottostante.

Livello del Servizio	Ruolo	Funzioni
Livello zero	Referente di primo livello locale di ufficio	<ul style="list-style-type: none"> • Riceve segnalazioni dagli operatori che utilizzano i servizi SIGESS/SISO • Registra e lascia traccia a sua iniziativa della sua prestazione e delle segnalazioni • Inoltra la segnalazione al servizio di primo livello di supporto se necessario • Informa il segnalante dello stato dell'intervento a riguardo • È in grado di rintracciare lo stato della segnalazione
	Operatore di primo livello di supporto di Help Desk	<ul style="list-style-type: none"> • Riceve segnalazioni dai referenti locali o da operatori utilizzatori dei servizi • Registra la sua prestazione e le segnalazioni • Inoltra la segnalazione al servizio di Secondo livello di supporto se necessario • Informa il segnalante dello stato dell'intervento a riguardo • È in grado di rintracciare lo stato della segnalazione • Attua la chiusura dell'intervento provocato dalla segnalazione
Primo Livello (Sportello)	Operatore di secondo livello di supporto di HelpDesk	<ul style="list-style-type: none"> • Riceve segnalazioni dal servizio di supporto del primo livello in eccezione da Referente locale • Registra e lascia traccia a sua iniziativa della sua prestazione e delle segnalazioni

		<ul style="list-style-type: none"> • Effettua o gestisce l'intervento di secondo livello di cui è responsabile • Informa il segnalante dello stato dell'intervento a riguardo • Attua la chiusura dell'intervento provocato dalla segnalazione
	Coordinatore del primo livello	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina le attività relative al processo di gestione delle segnalazioni supportando al contempo il processo di risoluzione dei problemi • Coordina la gestione, la raccolta e l'elaborazione dei dati/risultati provenienti dal sistema di Help desk garantendo il monitoraggio delle richieste e delle soluzioni evidenziando le situazioni di intervento di aggiornamento FAQ, Help in linea o di possibile modifica delle funzioni di servizio della piattaforma sulla base delle segnalazioni e della tipologia analizzata • Interagisce con gli interlocutori coinvolti nella gestione delle segnalazioni per eventuali azioni di revisione delle attività pianificate • Interagisce con i livelli di servizio superiori per problemi organizzativi o di intervento sulla piattaforma di cui al punto precedente
Secondo Livello (Assistenza Specialistica)	Coordinatore del secondo livello	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina le attività relative al processo di gestione delle segnalazioni supportando al contempo il processo di risoluzione dei problemi • Definisce ed assegna la task di lavoro alle strutture di laboratorio o trasferisce la richiesta al gruppo funzionale • Inoltra la segnalazione al Tavolo di lavoro SIGESS/SISO se necessario • Coordina la gestione del servizio garantendo il monitoraggio delle richieste e delle soluzioni evidenziando le situazioni di intervento di aggiornamento FAQ, Help in linea o di possibile modifica delle funzioni di servizio della piattaforma sulla base delle segnalazioni e della tipologia analizzata • Interagisce con gli interlocutori coinvolti nella gestione delle segnalazioni per eventuali azioni di revisione delle attività pianificate
Team di Coordinamento	Responsabile del Servizio di Help Desk	<ul style="list-style-type: none"> • Presidia l'organizzazione del Servizio per tutti i livelli

		<ul style="list-style-type: none">• Definisce gli indicatori di servizio• Sovrintende la produzione della reportistica di performance del Servizio
--	--	---

ALLEGATO 2 - PIANO DIMENSIONAMENTO

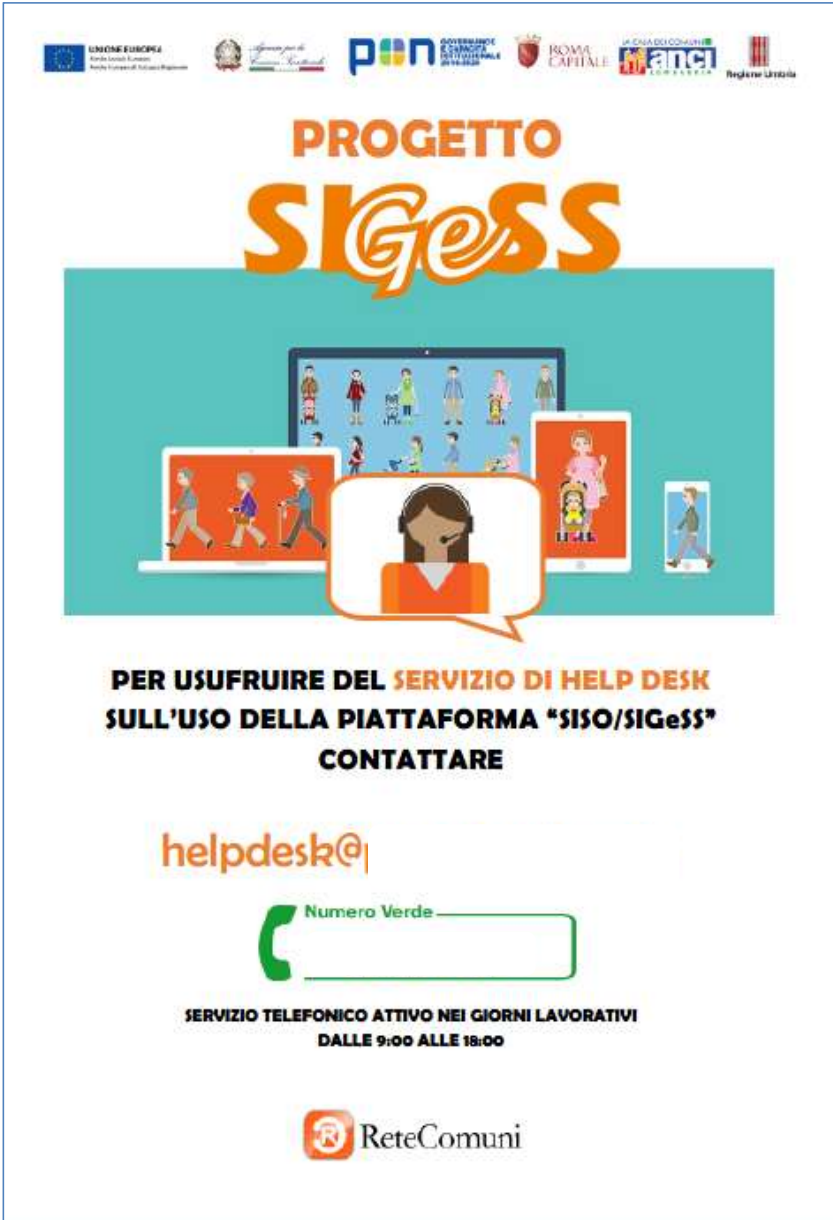
NB: i contenuti di questo Allegato sono per loro natura mutevoli e in continuo aggiornamento in funzione dell'avanzamento fisico delle attività di progetto.

Formazione in Aula	Numero docenti impegnati	Totale gg/uu erogati
Modulo 1		
Modulo 2		
Modulo 3		
Modulo 4		
Modulo 5		
Modulo 6		

Help Desk	Numero Unità dedicate	Totale gg/uu stimati
Livello zero (Locale)		
Primo livello (Supporto)		
Secondo livello (Supporto)		
Coordinatori Servizio		

Portale Community	Numero Unità dedicate	Totale gg/uu stimati
Gestore ambiente Community		
Moderatore		
Esperti consulenza		

ALLEGATO 3 – BROCHURE HELP DESK



**PROGETTO
SIGess**

**PER USUFRUIRE DEL SERVIZIO DI HELP DESK
SULL'USO DELLA PIATTAFORMA "SISO/SIGess"
CONTATTARE**


helpdesk@

Numero Verde

**SERVIZIO TELEFONICO ATTIVO NEI GIORNI LAVORATIVI
DALLE 9:00 ALLE 18:00**

ReteComuni

ALLEGATO 4 - QUESTIONARIO VALUTAZIONE CORSO IN AULA



Questionario di valutazione formazione SIGeSS

Data: ____/____/____ Sede del corso: _____ Argomento: _____

Le chiediamo di compilare il presente questionario in forma anonima per esprimere una valutazione sul corso. Dopo averlo compilato le chiediamo di restituirlo agli organizzatori. Grazie.

Ente di appartenenza

Mansione

1. Quanto è soddisfatto/a dell'esperienza formativa a cui ha partecipato oggi?

Per ogni aspetto elencato le chiediamo di indicare un punteggio compreso tra 1 (poco soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto).

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto
a. Chiarezza espositiva dei docenti	1	2	3	4	5
b. Capacità dei docenti di tenere viva l'attenzione	1	2	3	4	5
c. Coerenza tra i temi effettivamente trattati e il programma della giornata	1	2	3	4	5
d. Livello di approfondimento degli argomenti trattati	1	2	3	4	5
e. Utilità delle indicazioni teoriche proposte	1	2	3	4	5
f. Utilità delle soluzioni pratiche proposte	1	2	3	4	5
g. Momenti di confronto con il docente	1	2	3	4	5
h. Momenti di confronto con gli altri partecipanti	1	2	3	4	5
i. Comodità delle aule	1	2	3	4	5
j. Adeguatezza dei materiali didattici rispetto al tema trattato	1	2	3	4	5
k. Lunghezza/durata del corso	1	2	3	4	5
l. Il seminario complessivamente	1	2	3	4	5

2. Ha qualche altro consiglio per migliorare il servizio?