



## **KIT di riuso Fase B – Trasferimento e adozione della buona pratica**

### **B5. Strumenti formativi e informativi**

#### **B5.1 Piano di comunicazione**

#### **B5.2 Piano di formazione**

## Sommario

<i>Premessa</i> .....	2
1. Piano di comunicazione .....	3
1.1 Comunicazione interna .....	4
1.2 Comunicazione esterna .....	7
1.3 Grafica coordinata .....	8
1.4 Comunicato standard per diffusione .....	10
2. Progetto di formazione .....	13
2.1 Modello di intervento .....	13
2.2 Indicazioni organizzative .....	15
2.3 Formazione in Aula e FAD .....	16
2.4 Il piano formativo .....	18
2.5 Help Desk .....	19
<i>Indice delle figure</i> .....	21

## Premessa

Il presente documento raccoglie gli **strumenti informativi del kit di riuso per la fase B** – Trasferimento e adozione della buona pratica e nello specifico quanto previsto per l'allegato B5. Gli strumenti informativi e formativi, come previsto dall'Avviso OCPA2020<sup>1</sup>, consistono in un Piano di comunicazione e un piano di formazione.

Per quest'ultimo è disponibile l'Allegato B5.2 nel quale viene riportato il Progetto formativo per intero, sviluppato nell'ambito del Progetto e successivamente modellizzato,

---

<sup>1</sup> OCPA – OpenCommunityPA2020: primo Avviso pubblico per interventi volti al trasferimento, evoluzione e diffusione di buone prassi fra Pubbliche Amministrazioni.

## 1. Piano di comunicazione

Il Progetto SIGeSS ha permesso di diffondere una buona pratica in merito alla gestione dei servizi sociali gestiti, consentendo agli enti locali di migliorare la loro programmazione e favorendo, da un lato, la riduzione dei costi di gestione del sistema del welfare e l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse per le pubbliche amministrazioni e, dall'altro, l'incremento della qualità del servizio a favore del cittadino.

La strategia di comunicazione, che ha l'obiettivo di garantire al progetto SIGeSS il necessario supporto in termini di visibilità e coinvolgimento diffusione, consiste da un lato in una forte attività "centrale" nella definizione delle linee guida e degli strumenti, dall'altro nella ricerca del massimo coinvolgimento dei media per disseminare gli obiettivi del progetto, le azioni realizzate e i risultati raggiunti.

Si intende infatti, tramite il coinvolgimento attivo della stampa, l'utilizzo dei canali di comunicazione dei soggetti coinvolti e la partecipazione a eventi e manifestazioni promossi dalle istituzioni di diffondere conoscenza e consapevolezza in merito a SIGeSS, soprattutto tra gli stakeholder coinvolti dai temi progettuali.

L'obiettivo è quello di focalizzare l'aspetto innovativo del progetto, di sottolineare il carattere specifico della pratica del riuso e di evidenziare l'opportunità messa a disposizione con il finanziamento europeo.

Più nello specifico, il piano di comunicazione è concepito in modo tale che, sin dalle prime fasi del progetto, possa coinvolgere referenti degli enti locali e soggetti interessati alla materia, sviluppando sia un dialogo attivo attraverso azioni di regia e governo degli strumenti di comunicazione, anche social, e di alcune iniziative sui territori, coinvolgendo:

- Amministratori e funzionari degli enti locali, con un particolare focus su quelli coinvolti direttamente dalle scelte amministrative e politiche degli enti protagonisti del progetto;
- stakeholder pubblici, privati e associativi dei territori e i relativi dipendenti e collaboratori;
- istituzioni regionali e i relativi dipendenti;
- media, con particolare attenzione ai media locali e regionali.

L'utilizzo di diversi canali può più facilmente raggiungere un pubblico molto ampio e variegato sull'intero territorio nazionale.

Inoltre, al fine di sviluppare una comunicazione efficace è importante che nello studio del target si abbia come obiettivo il coinvolgimento non solo dell'"istituzione" ma anche della "persona", perché è la persona che, tramite la propria attivazione diretta, può innescare una conversazione virtuosa volta a coinvolgere il territorio in modo dialogante e credibile.

La comunicazione accompagna il progetto per tutta la sua durata, articolandosi in diverse fasi: il momento preparatorio, il lancio, la fase iniziale, la fase di continuità, la chiusura.

Le attività di questo Piano sono articolate in modo da predisporre canali e strumenti e di attuare le forme di comunicazione previste man mano che il progetto sviluppa attività e risultati.

Pertanto, il piano di comunicazione, e il team che lo gestisce, è fortemente integrato:

- da un lato con il Piano di progetto e con la struttura organizzativa interna del progetto per avere in tempo reale tutti gli aggiornamenti necessari sull'andamento delle attività;

- dall'altro lato con i responsabili di comunicazione, che forniranno indicazione ai comunicatori sui momenti salienti delle attività da svolgere e in corso, sui prodotti di volta in volta rilasciati, sugli attori istituzionali e sociali e sui pubblici coinvolti.

I contenuti che alimentano canali social e media degli enti, e le relazioni presentate durante i seminari o convegni, sono elaborati in dialogo tra Team di comunicazione e Responsabili locali in accordo con il Project Manager, e servono sia per preparare il terreno ad accogliere azioni e prodotti delle singole attività progettuali, sia a informare sui risultati raggiunti e sulle fasi successive del progetto il pubblico che costituisce di volta in volta il target da raggiungere.

Questo capitolo consiste in un Piano di comunicazione:

- interna, a supporto del processo di adozione della buona pratica e quindi a supporto del processo di cambiamento in atto all'interno dell'Ente riusante;
- esterna, volto a promuovere l'intervento a livello locale, regionale e nazionale, al fine di riscuotere interesse da parte di nuovi potenziali riusanti ed accrescere la community di soggetti pubblici e privati che operano attorno alla buona pratica.

Posto che l'ampiezza e la complessità del Piano di comunicazione che il riusante sarà effettivamente in grado di mettere in atto dipendono strettamente dalle risorse umane ed economiche a sua disposizione, è possibile offrire alcune indicazioni.

### 1.1 Comunicazione interna

Per quanto riguarda la comunicazione interna, è importante condividere gli obiettivi strategici ed operativi del progetto con il personale che verrà in qualsiasi modo impattato dalla buona pratica, e mettere loro a disposizione materiale informativo. Nell'ambito del progetto si è provveduto a realizzare una brochure con lo scopo di facilitare la primissima presentazione della buona pratica e introdurre i successivi approfondimenti sotto forma di eventi informativi.



Figura 1. Brochure presentazione progetto – fronte

La buona pratica SIGeSS riguarda l'adozione di un modello digitale per l'ambito sociale di un Ente locale fornendo un supporto al Servizio Programmazione e sviluppo della Rete dei Servizi Sociali e all'integrazione socio-sanitaria. Inoltre introduce uno strumento innovativo per il servizio di mobilità sanitarie e di gestione integrata del sistema informativo sanitario e sociale.

La soluzione si caratterizza per le seguenti macro funzioni



**ACCESSO**



**PRESA IN CARICO**



**CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA**



**SISTEMA DI MONITORAGGIO  
E RENDICONTAZIONE**

Miglioramento nell'efficienza operativa  
e/o nell'efficacia amministrativa



**IMPATTI SULL'UTENZA**

- migliore percezione sui servizi erogati
- minori tempi di attesa
- minore accesso agli sportelli



**IMPATTI SUI PROCESSI**

- minori tempi per elaborazione delle pratiche
- minori oneri di rendicontazione
- maggiore integrazione tra i dati dell'Ente e degli organi centrali



**ALTRI IMPATTI**

- maggiore conoscenza dei processi a livello territoriale
- completa digitalizzazione della Cartella Sociale
- maggiore tutela della privacy
- ottimizzazione carichi di lavoro
- possibile attuazione di modelli di servizio sovracomunali
- possibile attivazione smart working e sportelli digitali



Figura 2. Brochure presentazione progetto – retro

Coerentemente con quanto enunciato, il progetto SIGeSS si avvale sia del front end SIGeSS ospitato all'interno del sito [www.retecomuni.it](http://www.retecomuni.it), ossia di uno spazio riservato, nel quale sono resi disponibili notizie, documenti ed eventi. La community mira a fidelizzare gli utenti grazie alla messa a disposizione di servizi

**Progetto SIGeSS – CUP J71E18000040007 – PON GOV Avviso OCPA 2020**



legati alla formazione prevista nell'ambito del progetto e grazie al servizio di aggiornamento automatico tramite email che crea un flusso informativo costante e immediato tra tutti gli stakeholder disposti a iscriversi al portale.

Per gli utenti della community SIGeSS, previa registrazione, è possibile la fruizione di materiale formativo e informativo, consentendo la messa a disposizione di un servizio di ticketing per l'help desk, manualistica e moduli di formazione a distanza.

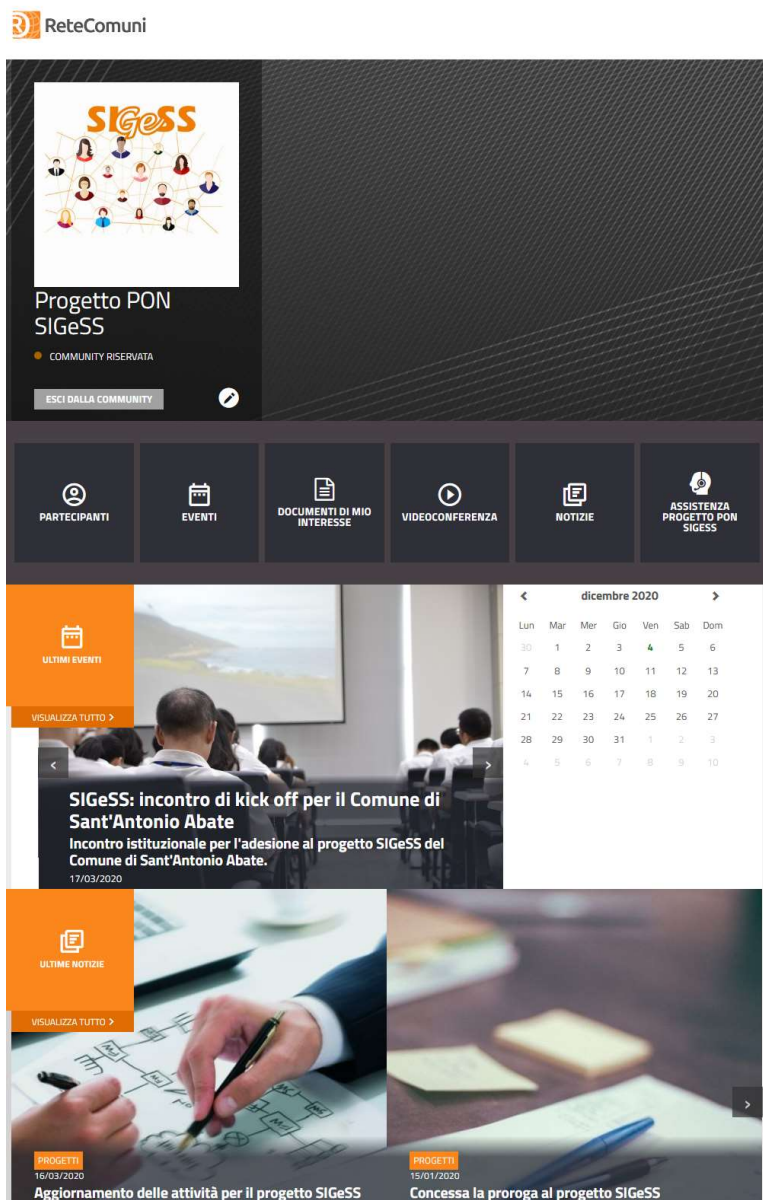


Figura 3. Community riservata Progetto PON SIGeSS

## 1.2 Comunicazione esterna

Oltre ai più consueti canali di comunicazione istituzionale (sito web, newsletter, comunicati stampa, etc.), che ogni Ente metterà in campo secondo le proprie consuetudini, il Piano suggerisce un media mix composto da canali digitali (prevalentemente social media) e da canali tradizionali:

Per questa ragione la strategia di comunicazione si basa su questi elementi fondamentali:

- **Social media:** i social media (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.) devono essere parte integrante e non accessoria del Piano di Comunicazione; sono strumenti fondamentali per accorciare le distanze con il proprio target e rendere il progetto a portata di smartphone. I Social media sono inoltre una grande opportunità in un contesto caratterizzato da risorse economiche scarse (ricordiamo l'adeguamento al D.L. 122 del 2010 che ha ridotto dell'80% le spese di comunicazione rispetto a quanto effettuato nel 2009). Si raccomanda un linguaggio semplice, immediato e coerente con i messaggi valoriali su richiamati che si vogliono trasmettere, ed un ampio utilizzo di contenuti multimediali ("rich content"), che nel mondo social determinano la qualità dell'interazione e il livello di coinvolgimento del lettore.

- Facebook



Figura 2. Post Facebook dalla pagina ANCI Lombardia

- Youtube (es. il video racconto del progetto prodotto dal Beneficiario Roma Capitale: <https://www.youtube.com/watch?v=f9AtD0QmPLY&feature=youtu.be> )
- Twitter



Figura 3. Tweet di Roma Capitale



- Uffici stampa degli enti coinvolti  
Beneficiario – Roma Capitale: <https://www.comune.roma.it/web/it/attivita-progetto/progetto-sigess-sistema-informativo-per-la-gestione-dei-servizi-sociali.page>  
Cedente – ANCI Lombardia: <https://www.retecomuni.it/site/sigess>
- gli **eventi** (convegni, workshop, seminari tematici e incontri professionali di settore) rappresentano un canale tradizionale di incontro e scambio per le Pubbliche Amministrazioni e per favorire l'inclusione di tutti gli stakeholder di progetto. Ove possibile e pertinente, cuore dell'evento può essere la sperimentazione diretta del servizio sviluppato nell'ambito della buona pratica. Tutti i soggetti interessati dal lancio del servizio devono essere invitati, in modo da avviare percorsi di collaborazione e miglioramento continuo. I luoghi degli eventi devono essere stabiliti in modo da favorire la più ampia partecipazione di pubblico e di partner, a livello locale, regionale e nazionale, che possano supportare nella diffusione della buona pratica. In alternativa ai momenti in presenza è possibile prevedere eventi on-line, sotto forma di meeting o webinar a seconda dell'ampiezza della platea attesa.
- **Sito/community:** la presenza di un sito di riferimento dal quale apprendere novità e aggiornamenti in merito alla buona pratica e di una community riservata per gli operatori è fondamentale. A tale scopo si raccomanda di verificare innanzitutto la presenza di tali strumenti in ambito nazionale, in considerazione del fatto che è prevista l'avvio di una comunità di pratica nazionale sulla buona pratica SIGeSS.

### 1.3 Grafica coordinata

Da un punto di vista creativo è strategico cercare una grafica coordinata tra tutti gli Enti facenti parte della community di riuso della buona pratica, caratterizzata da un nome distintivo e da un logo che visivamente e icasticamente qualifichino il fulcro del progetto ed i valori/benefici ad esso associati.



*Figura 4. Scritta grafica di progetto*



Figura 5. Immagine promulgativa del progetto



Figura 6. Volantino promulgativo dell'help desk

Nella cartella "B5.1 - Format grafici" allegata al presente documento è raccolta la grafica coordinata, in particolare sono presenti i seguenti documenti:

1. Logo.jpg
2. Logo2.jpg
3. Template slide.pptx
4. Foglio firme.docx
5. Volantino HelpDesk.pdf
6. Brochure.pdf

**Progetto SIGess – CUP J71E18000040007 – PON GOV Avviso OCPA 2020**

## 1.4 Comunicato standard per diffusione

### *SIGeSS: IL VALORE DELLA CONDIVISIONE DI BUONE PRATICHE NELLA PA LOCALE*

*Lo scambio di buone pratiche per il loro riuso è una delle chiavi per favorire l'innovazione nella PA locale.*

*Un esempio concreto e di successo di questo approccio è il risultato conseguito con gli oltre due anni di lavoro del progetto "SIGeSS – Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali", finanziato con i fondi del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020, dell'Unione Europea, FSE e FESR.*

### *GLI ATTORI*

*Avviata nel 2018, l'iniziativa ha coinvolto, quale ente capofila, Roma Capitale, unitamente ai partner Comune di Sant'Antonio Abate, Regione Lazio, Regione Umbria, Comune di Orvieto, Umbria Digitale e Anci Lombardia.*

*Con SIGeSS gli enti cedenti, che hanno implementato un modello tecnologico-organizzativo di gestione dei servizi sociali comunali e di un software gestionale "web based" fruibile online, attraverso formazione, affiancamento e scambi informativi, hanno permesso l'impiego di tale pratica agli enti riusanti, migliorando la loro capacità di programmazione degli interventi di welfare territoriale e favorendo, da un lato, la riduzione dei costi di gestione e l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse e, dall'altro, l'incremento della qualità del servizio a favore del cittadino.*

*Il modello gestionale e tecnologico al centro dell'attenzione del progetto europeo è stato sviluppato in Umbria e ha visto quali enti cedenti la Regione Umbria, Umbria Digitale, il Comune di Orvieto e ANCI Lombardia. Grazie all'approccio cooperativo è stato possibile trasferire il modello a diversi enti: a Roma Capitale, coinvolgendo quindici Municipi, alla Regione Lazio e agli 8 Comuni dell'ambito sociale di Sant'Antonio Abate (NA), integrando in prospettiva il sistema gestionale con quelli sanitari regionali per gli adempimenti di programmazione sociale.*

### *IL PROGETTO E I SUOI BENEFICI*

*La capacità dello strumento tecnologico di migliorare la programmazione degli interventi di welfare territoriale favorendo, da un lato, la riduzione dei costi di gestione e l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse per le pubbliche amministrazioni e, dall'altro, l'incremento della qualità del servizio a favore del cittadino, è il principale valore che ha spinto i soggetti a mettersi in gioco per lavorare insieme. In particolare, grazie a SIGeSS, è possibile condividere i dati tra gli attori impiegati nei servizi sociali, impedendo così possibili duplicazioni generate dai diversi centri di erogazione dei servizi sul territorio. Con SIGeSS si accede ad una procedura e modulistica standardizzate e ad un modello*

**Progetto SIGeSS – CUP J71E18000040007 – PON GOV Avviso OCPA 2020**

*strutturato di interscambio tra banche dati pubbliche centrali e locali, oltre a funzioni digitali configurabili direttamente nella forma di supporto alla gestione associata dei servizi, che favoriscono l'interoperabilità dei sistemi informativi impiegati.*

*Il riscontro della positività dell'azione a livello utente/cittadino è facilmente comprensibile: si migliora la presa in carico e l'efficienza dell'amministrazione dei percorsi di cura; si riducono le tempistiche e il margine d'errore nelle attività connesse ai servizi offerti; si sviluppa una più funzionale capacità di monitoraggio e valutazione degli stessi, in termini di risposta ai bisogni dei cittadini, in un contesto di maggiore trasparenza dei percorsi e dei processi.*

*Il progetto, inoltre, coinvolge diversi aspetti che hanno impatti positivi sulla capacità delle amministrazioni pubbliche di programmare e realizzare gli interventi nell'ambito dei servizi sociali, a beneficio degli utilizzatori finali e della migliore governance del territorio.*

#### **GLI SVILUPPI**

*Con la conclusione dell'operazione, si pensa ora al futuro.*

*Dall'esperienza progettuale è nato un comitato di coordinamento, confluito in una comunità di pratiche che oggi è una best practice e un modello di comunità a livello nazionale.*

*Il Decreto legislativo n. 147 del 15 settembre 2017, nell'introdurre il Reddito di Inclusione (REI) - successivamente mutato in Reddito di Cittadinanza - quale misura nazionale di contrasto alla povertà, ha previsto il superamento del Casellario dell'assistenza (una banca dati INPS per la raccolta delle informazioni e dei dati relativi alle prestazioni sociali erogate da tutti gli enti centrali dello Stato, gli enti locali, gli organismi gestori di forme di previdenza e assistenza obbligatorie), mediante l'istituzione del Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS) allo scopo di:*

- assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali e delle prestazioni erogate dal sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e di tutte le informazioni necessarie alla programmazione, alla gestione, al monitoraggio e alla valutazione delle politiche sociali;*
- monitorare il rispetto dei Livelli Essenziali delle Prestazioni;*
- rafforzare i controlli sulle prestazioni indebitamente percepite;*
- disporre di una base unitaria di dati funzionale alla programmazione e alla progettazione integrata degli interventi mediante l'integrazione con i sistemi informativi sanitari, del lavoro e delle altre aree di intervento rilevanti per le politiche sociali, nonché con i sistemi informativi di gestione delle prestazioni già nella disponibilità dei comuni;*
- elaborare dati a fini statistici, di ricerca e di studio.*

*Questa è la cornice in cui si delinea il domani della piattaforma, un welfare integrato che considera, secondo un approccio multidimensionale, lo sviluppo economico e il lavoro insieme alle fragilità proprie del sociale.*

## 2. Progetto di formazione

Il Progetto formativo ha l'obiettivo di descrivere le azioni e le metodologie messe in campo per consentire la piena adozione della buona pratica presso gli Enti Riusanti. La preparazione degli operatori all'uso della piattaforma rende opportuna la stesura di un Progetto di formazione, corredato da relativo Piano, che comprenda tutti gli elementi di contesto e di fabbisogno provenienti dagli Enti riusanti. Il documento in "allegato B5.2 - Progetto Formativo" costituisce il progetto formativo realizzato per gli enti riusanti del progetto finanziato PON OCPA 14-20.

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

- rendere operativi gli enti riusanti;
- creare documentazione (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.

Il progetto SiGeSS riguarda la diffusione del modello di gestione degli iter di processo degli uffici dei Servizi Sociali in presenza della piattaforma digitale "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

### 2.1 Modello di intervento

Da un punto di vista generale le attività formative rappresentano uno dei tasselli che compongono la Community SiGeSS, che ha l'obiettivo 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 7: Riepilogo modello Formazione e Assistenza comprese nella Community SiGeSS*

Nello specifico della formazione, considerando le caratteristiche del contesto oggetto di intervento, il modello di supporto all'adozione delle pratiche riguarda i seguenti modelli di funzionamento:

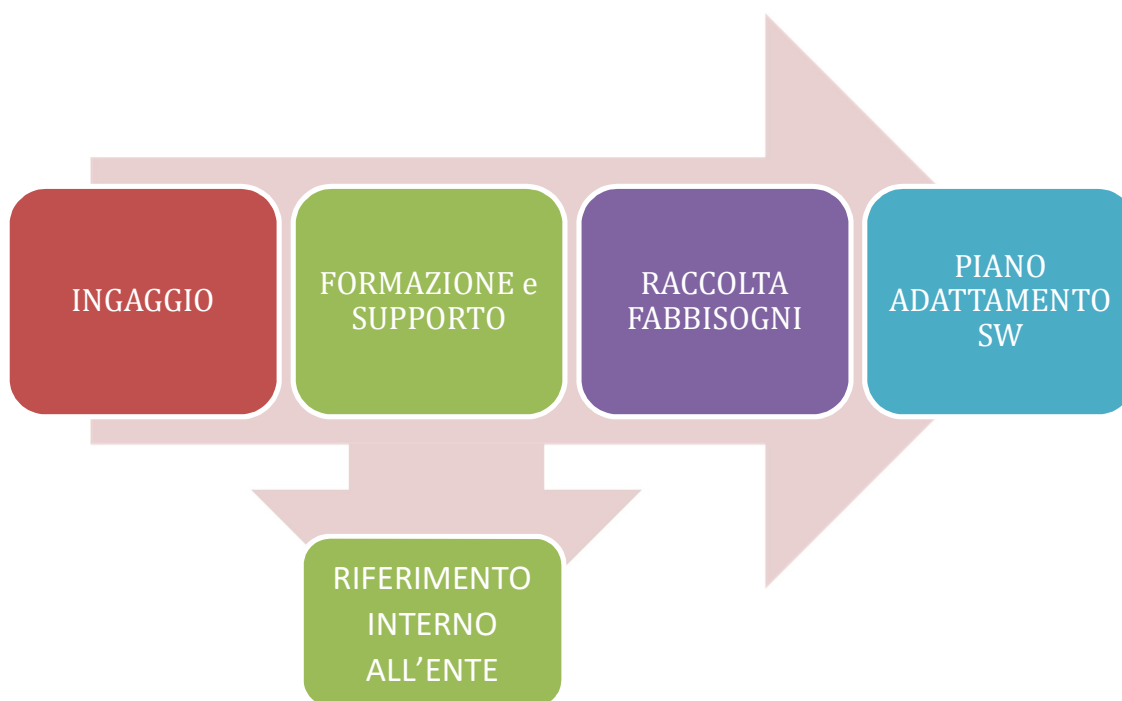
1. Copertura territoriale: un unico Ente, Unioni di Comuni, Gestioni associate tra più Comuni;
2. Cooperazione applicativa: tra il Sistema informativo comunale e Sistemi informativi di Amministrazioni differenti. In questo contesto una specifica attenzione riguarda l'interazione tra Sociale Comunale 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.

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

- Azione Pilota (Comuni/aggregazioni di Grande dimensione): 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.

Nella figura che segue si riporta la raffigurazione grafica delle azioni rivolte ai Pilota.



*Figura 8: Schema azioni progettuali che coinvolgono i Piloti*

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.

## 2.2 Indicazioni organizzative

Il modello di intervento e il contesto applicativo descritto consentono di individuare le seguenti indicazioni metodologiche ed organizzative:

- Costituire un Team Gestionale, composto da persone rappresentative dei Municipi e della DGRS 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, composto da almeno due unità per ente, selezionati tra gli operatori di ASST, assistenti sociali dei Comuni oppure operatori comunali, che siano in grado di essere il riferimento per i colleghi circa l'uso dei servizi di piattaforma e costituiscano i referenti funzionali verso la DGRS per le problematiche di uso e di gestione delle pratiche d'ufficio, nonché per la gestione delle abilitazioni all'uso da parte degli operatori;

**Progetto SIGeSS – CUP J71E18000040007 – PON GOV Avviso OCPA 2020**

- Costruire un gruppo di operatori, composto da operatori di ASST, assistenti sociali dei Comuni oppure operatori comunali che utilizzeranno SIGeSS una volta terminata la fase dell'Azione Pilota;
- Consolidare il modello di Help Desk attraverso un osservatorio della DGRS 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.

### 2.3 Formazione in Aula e FAD

Gli utenti possono partecipare a corsi in aula, 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.

Il progetto prevede che si possano organizzare 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.

A causa dei provvedimenti emanati dal Governo in conseguenze all'emergenza epidemiologica da Covid-19, a partire da marzo 2020 non è stato possibile realizzare giornate di formazione in aula. Pertanto, la formazione è stata riadattata secondo un format online composto da sessioni operative in diretta e in differita, con supporto costante dell'helpdesk per tutto il 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.

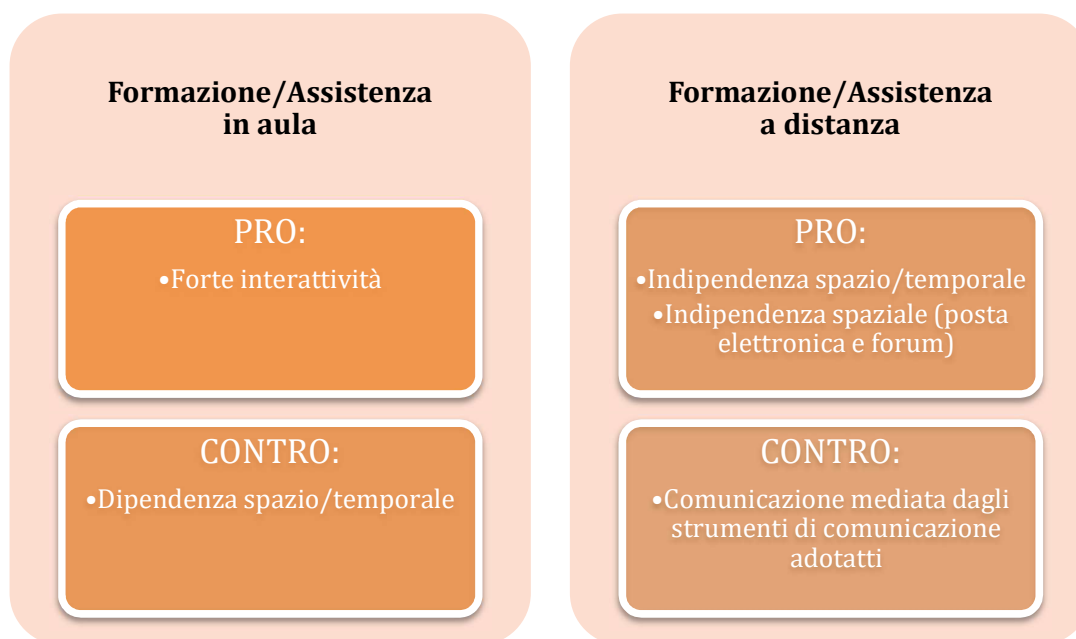


Figura 9. Pro e contro della formazione in aula e a distanza.

Nella figura che segue viene riportato il format di corso erogato totalmente a distanza, sperimentato con successo presso enti riusanti.

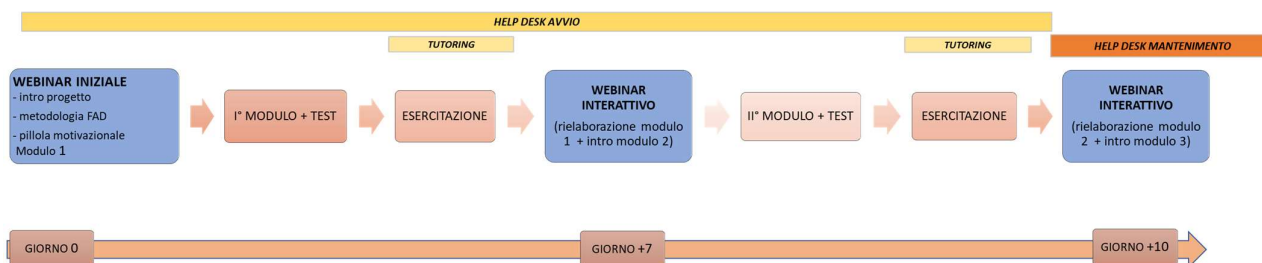


Figura 10: Schema azioni Formazione e Assistenza a distanza rivolte agli Operatori Sociali

Il materiale formativo utilizzato è a disposizione nella sezione “Documenti” all’interno dell’area riservata della community “Progetto PON SIGeSS” sul sito [www.retecomuni.it](http://www.retecomuni.it)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> 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](http://www.risorsecomuni.it)  
Progetto SIGeSS – CUP J71E18000040007 – PON GOV Avviso OCPA 2020

## 2.4 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 in aula 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” indicati nei Municipi, 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 necessario per verificare il target del progetto;
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.

Per approfondimenti riguardo il programma formativo si invita a leggere l’Allegato B5.2 al presente documento.

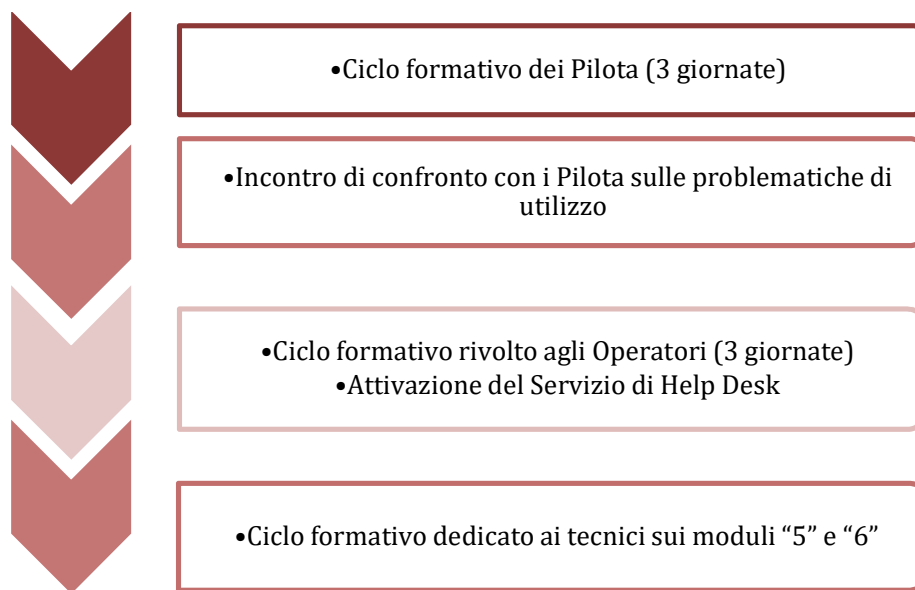


Figura 11. Cronoprogramma formazione

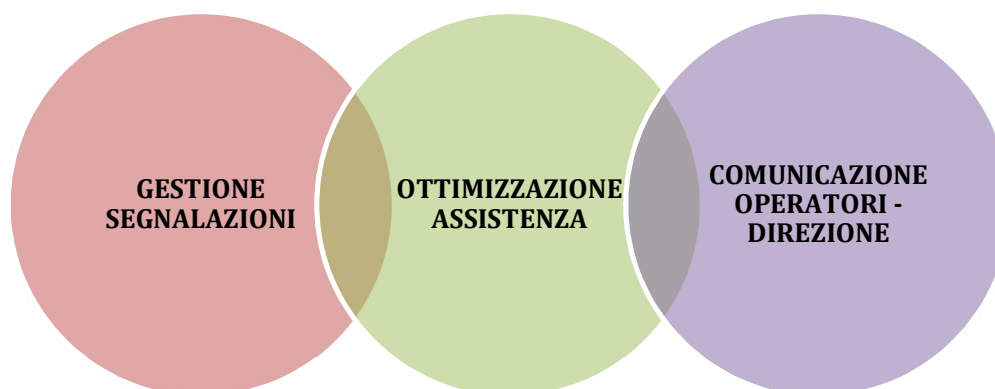
## 2.5 Help Desk

Il servizio di Help Desk rappresenta il servizio complementare alle attività di formazione d'aula. Ciò che in aula 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, oltretutto 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;



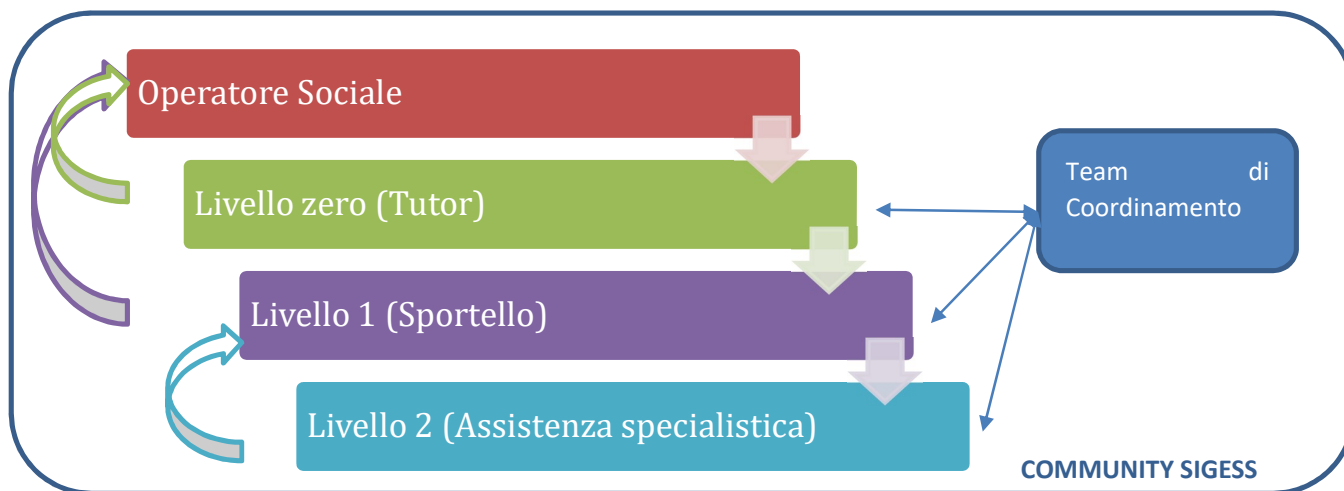
*Figura 12: Funzioni fondamentali del servizio Help Desk SIGeSS*

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 13: Schema di funzionamento del servizio Help Desk SIGeSS*

Il servizio è descritto analiticamente nel documento B5.2 in allegato al presente documento.

## Indice delle figure

Figura 1. Brochure presentazione progetto – fronte .....	5
Figura 2. Brochure presentazione progetto – retro .....	5
Figura 3. Community riservata Progetto PON SIGeSS .....	6
Figura 2. Post Facebook dalla pagina ANCI Lombardia .....	7
Figura 3. Tweet di Roma Capitale .....	7
Figura 4. Scritta grafica di progetto .....	8
Figura 5. Immagine promulgativa del progetto .....	9
Figura 6. Volantino promulgativo dell'help desk .....	9
Figura 7. Pro e contro della formazione in aula e a distanza. ....	17
Figura 8. Cronoprogramma formazione .....	18