

FASE
B

TRASFERIMENTO
E ADOZIONE

Guida per la costruzione e l'utilizzo
del kit di riuso delle soluzioni
e delle pratiche realizzate
dalle Pubbliche Amministrazioni

Costruzione del KIT di riuso OCPA



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per gli
Affari Regionali
e le Autonomie



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale



Regione Umbria

.0 puntozero
LA NUOVA VERSIONE DELL'INNOVAZIONE



Progetto SISO

KIT di riuso Fase B – Trasferimento e adozione della soluzione SISO

B5. Strumenti informativi e formativi

B5.1 Piano di comunicazione

B5.2 Piano di formazione

Versione: 1.0



Sommario

Premessa	3
1. Piano di comunicazione	3
1.1. Grafica coordinata	3
1.2. Piano di comunicazione interna	4
1.3. Piano di comunicazione esterna: media mix	5
2. Piano formativo	10
2.1. Obiettivi e strategia	11
2.2. Ambiti tematici della formazione	12
2.3. Comunità del piano di formazione	14
2.4. Programma formativo	15



Premessa

Il presente documento raccoglie gli strumenti informativi e formativi del kit di riuso per la fase B – Trasferimento e adozione della soluzione. Tali strumenti, come previsto dall'Avviso OCPA2020¹, consistono in: i) un Piano di comunicazione; ii) un Piano di formazione.

1. Piano di comunicazione

In considerazione del target di riferimento, dovranno essere redatti i seguenti documenti:

- Piano di comunicazione interna, a supporto del processo di adozione della soluzione e quindi a supporto del processo di cambiamento in atto all'interno dell'Ente riusante;
- Piano di comunicazione 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 soluzione.

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 fornire alcune indicazioni.

1.1. Grafica coordinata

Da un punto di vista creativo è strategico individuare una grafica coordinata tra tutti gli Enti facenti parte della community di riuso della soluzione, 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.

La soluzione a riuso è caratterizzata principalmente dal colore arancione e giallo che sono i toni riportati nel modulo funzionale di cartella sociale.

Immagine per presentazioni e seminari:



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



Ciascun riusante solitamente progetta loghi della propria esperienza richiamando spesso le tonalità dei moduli della soluzione: azzurro per le funzioni di accoglienza e arancione per la cartella sociale.

Alcuni esempi:



Regione Umbria



(Roma Capitale)



**Cartella Sociale
Informatizzata**

Comune di Monza



Risorse Comuni (Ancilab)

1.2. Piano di 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 soluzione, e mettere a sua disposizione materiale informativo. Se possibile tutti i materiali devono riportare, oltre ai riferimenti alle pagine sociali (ad esempio, l'hashtag) e web del progetto (sezioni del sito istituzionale), anche un *QR CODE* che rimandi agli approfondimenti informativi disponibili su formato multimediale: demo, infografiche, video esplicativi della soluzione, anche attraverso interviste ai protagonisti di passati riusi (tali materiali, se presenti, fanno parte dello strumento del kit “Sintesi della soluzione” e sono contenuti nell'archivio A5.1 Allegato – Materiale informativo).



Il piano di comunicazione interna deve prevedere il coinvolgimento di tutti gli stakeholder interni che in qualche modo posso :

- supportare l'iniziativa
- usufruire della soluzione per svolgere i propri compiti o automatizzare i processi dei servizi / uffici:
 - layer gestionale
 - layer di controllo e monitoraggio
 - layer dei debiti informativi
 - comunicazione sociale e strategica
- abilitare interoperabilità e cooperazione fra i servizi della soluzione e i diversi domini funzionali degli uffici

Nell'allegato "B5 - Piano Comunicazione" è presente un piano tipo per l'iniziativa di change management di ingresso in comunità, il piano si dispiega prevalentemente all'interno delle attività della linea di azione 6 del WBS in B1.

Nelle rispettive righe "Contenuto", in corrispondenza della colonna del gruppo target può essere collegato il documento di comunicazione corrispondente, il piano in questo modo diventa vero e proprio strumento di lavoro.

Chi gestisce il piano?

Lo gestisce il Team di Governo una volta nominato oppure, nelle realtà organizzative strutturate, l'ufficio comunicazione.

1.3. Piano di comunicazione esterna: media mix

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:

- 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 soluzione. Si può prevedere lo streaming dell'evento da diffondere attraverso i canali digitali dell'Ente riusante. Tutti i soggetti interessati dal lancio del servizio (elenco degli stakeholder) 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 soluzione.

Webinar Formez OT11OT2 sull'esperienza S.I.SO. di Regione Umbria

<https://www.formez.it/notizie/catalogo-delle-esperienze-ot11ot2-webinar-regione-umbria-regione-marche-comune-roma>



A - Obiezione al 15/9/2011

Di	In	Obiezione	Obiezione	Obiezione
1	19	0	19	
2	0	0	0	
3	52	0	52	
4	34	1	35	
5	38	1	39	
6	3	0	3	
7	26	0	26	
8	453	0	453	
9	226	0	226	
10	167	0	167	
12	47	0	47	

B - Obiezione al 15/9/2011

Di	In	Obiezione	Obiezione	Obiezione
1	19	0	19	
2	0	0	0	
3	52	0	52	
4	34	1	35	
5	38	1	39	
6	3	0	3	
7	26	0	26	
8	453	0	453	
9	226	0	226	
10	167	0	167	
12	47	0	47	

La completezza del Sistema Informativo Sociale si ha con l'analisi dei risultati della gestione, altrimenti è un sistema che «mi chiede di inserire dati».

Esperienze OTn OT2 | 1 ottobre

Esperienze a confronto
[Webinar] Il Sistema Informativo dei servizi Sociali - S.I.S.O e le esperienze di riuso

Workshop di Umbria Digitale sulla condivisione delle esperienze di riuso (materiale in allegato)

s.i.s.o. sistema informativo sociale

Workshop
Umbria Digitale

La buona pratica S.I.S.O
condivisione delle esperienze e scenari

17 SETTEMBRE
ORE 10:00

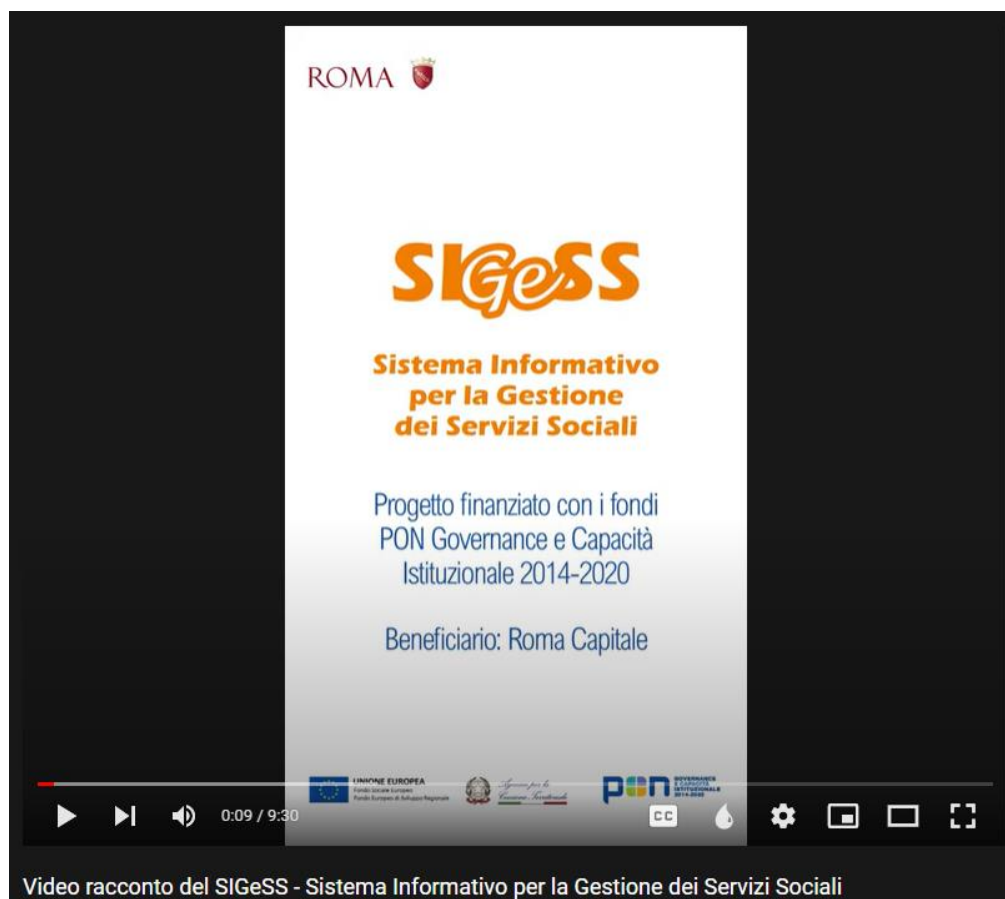
Umbria Digitale
Via G.B. Pontani, 39
Perugia

Agenda digitale dell'Umbria
Regione Umbria
Unione Europea
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale
REPUBLICA ITALIANA
PON Fesr
Programma Operativo Regionale
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



- **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 suggerisce l'utilizzo di 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.

Video racconto del progetto di riuso e progetto di partenariato prodotto dal Beneficiario Roma Capitale:



<https://www.youtube.com/watch?v=f9AtD0QmplY&feature=youtu.be>



Aggiornamenti tramite post facebook sugli eventi e sulle principali notizie riguardanti la soluzione S.I.SO.



Puntozero

19 settembre 2019 · 🌐



[Umbria Digitale](#) ringrazia tutti i partecipanti al workshop "La buona pratica S.I.SO Sistema Informativo SOciale - condivisione delle esperienze e scenari"

Agenzia per l'Italia Digitale [Agenzia per la coesione territoriale](#) Dipartimento per gli Affari Regionali e le autonomie [Formez PA Regione Umbria Regione Marche Regione Lazio Roma Capitale Comune di Monza Comune di Vigevano ANCI Lombardia](#) in rappresentanza dei Comuni Comune di Orvieto [Agenzia Umbria Ricerche](#)

[Stefano Bigaroni](#) [Carlo Falcinelli](#) [Marco Riccardini](#)

[#umbriadigitale](#) [#cuoredigitaleumbria](#)




Puntozero

8 aprile 2020 · 🌐



[Umbria Digitale](#) al fine di agevolare i [#comuniumbri](#), ha configurato il Sistema Informativo Sociale (S.I.SO.) per la gestione della domanda e successiva erogazione di [#buonispesa](#) e di [#benidiprimanecessità](#) per le famiglie più esposte agli effetti economici dell'emergenza [#Covid19](#)

 **RISERVATO AI COMUNI:** ulteriori informazioni possono essere richieste al numero verde 848.88.33.66, o scrivendo una mail a servicedesk@umbriadigitale.it

[Regione Umbria](#)

[#umbriadigitale](#) [#cuoredigitaleumbria](#) [#umbriadigitaleperilsociale](#)



Puntozero

8 novembre 2018 · 🌐



L'8 e il 9 Novembre si svolge la prima sessione formativa del Progetto di Avvio del Sistema Informativo Sociale (SISO) presso l'ambito sociale di Gallarate che coinvolge 9 Comuni.

È una soluzione software realizzata dalla [Regione Umbria](#), a partire da un nucleo creato nel contesto dei progetti GIT e Smart Welfare, utilizzata da tutti i comuni della Regione Umbria, da circa 100 comuni della Regione Lombardia e sono in corso progetti di diffusione presso il Comune di Roma, la Regione Lazio (Sigess) e la Regione Marche (SIRPS).

[#umbriadigitale](#) [#cuoredigitaleumbria](#)

[Paolo Cavoletti](#), [Paolo Colasanti](#), [Luca Ciliani](#)



Digipass Media Valle del Tevere

5 settembre 2018 · 🌐



Nuovi strumenti [#digitali](#) per i [#ServiziSociali](#). Oggi alla Sala Vallerani di [#Marsciano](#), una delle sedi [#DigiPASS](#) della [#MediaValledelTevere](#), gli assistenti sociali della Zona Sociale 4 hanno svolto l'attività di autoformazione sull'utilizzo del [#SISO](#), il nuovo Sistema Informativo Sociale della [#Regione #Umbria](#), una piattaforma online in grado di garantire una raccolta più omogenea delle informazioni e di mettere in rete le strutture e gli operatori sociali della regione attraverso un unico sistema di monitoraggio informativo che permette di misurare concretamente lo stato di bisogno dei cittadini e gli interventi realizzati nel settore sociosanitario



Puntozero

7 maggio 2018 · 🌐



«Il nuovo Sistema informativo sociale (S.i.So.) della Regione Umbria, realizzato tramite Umbria Digitale, è stato preso a modello e adottato da altre realtà regionali e da alcuni grandi Comuni italiani come quello di Roma capitale»: lo rende noto Luca Barberini, assessore regionale alla Salute.

[#umbriadigitale](#) [#cuoredigitaleumbria](#)



UMBRIADIGITALE.IT

A Roma capitale piace il modello umbro - News - UmbriaDigitale

A Roma capitale piace il modello umbro realizzato dalla regione Umbria tramite Umbria Digitale «Il nuovo Sistema informativo Sociale (S.i.So.) della Regione Umbria è stato preso a...



Stefano Domian, Giancarlo Lillacci e altri 15

Condivisioni: 1



Mi piace



Commenta



Condividi





Agenda digitale dell'Umbria

15 febbraio 2018 · 🌐

...

Il nuovo Sistema Informativo Sociale (S.I.SO) della Regione Umbria è stato preso a modello e adottato da altre realtà regionali e da alcuni grandi Comuni italiani come Roma Capitale. La [Regione Umbria](#) è stata la prima regione in Italia ad attivare questo strumento per garantire una raccolta più omogenea delle informazioni sul disagio sociale e fornire risposte più efficaci ai bisogni dei cittadini. La nostra Regione è stata chiamata partecipare a un bando nazionale, con capofila il Comune di Roma, che prevede il #riuso del S.I.SO all'interno di un progetto che consentirà alla città di Roma di disporre di un sistema informativo dei servizi sociali in grado di mettere in rete tutte le strutture e gli operatori. In Umbria il S.I.SO è pienamente operativo dal gennaio 2017, con il coinvolgimento di tutte Zone sociali della regione. Qui sotto tutte le info nel dettaglio.



Puntozero

30 gennaio 2017 · 🌐

...

OPERATIVO IN UMBRIA IL NUOVO SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE: Dal 1 gennaio 2017 è attivo in tutte le 12 Zone sociali dell'Umbria, il nuovo Sistema Informativo Sociale (S.I.SO), nato su iniziativa dell'Assessorato alla Salute, alla Coesione sociale e al Welfare. Per la prima volta, in Umbria, un sistema di monitoraggio informativo che misura concretamente lo stato di bisogno dei cittadini e gli interventi realizzati nel settore sociosanitario, tramite un meccanismo di controllo su chi riceve sostegno e chi no, grazie alla messa in rete degli Uffici di cittadinanza dei Comuni, della struttura regionale e degli enti della Pubblica Amministrazione che si occupano di sociale. Una vera e propria rivoluzione, visto che finora ogni struttura agiva in maniera indipendente.

Luca Barberini [Massimo Taddei](#) [Marco Riccardi](#)

#umbriadigitale #sistemainformativosociale

REGIONE.UMBRIA.IT



"Il S.I.SO, spiega l'Assessore Luca Barberini, è uno degli assi portanti del nuovo Piano sociale"

2. Piano formativo

Il Piano di formazione è a supporto del processo di riuso della soluzione e individua: obiettivi, soggetti da coinvolgere e programma formativo di massima in termini di contenuti, strumenti e tempi.

In allegato si forniscono due piani formativi, o meglio un piano formativo (SIGeSS) ed un piano di diffusione (SISO Umbria). Il primo più recente è frutto di una esperienza di riuso mentre il secondo rappresenta il piano di dispiegamento del SISO di Regione Umbria, ovvero la prima esperienza di diffusione della soluzione a riuso.

Il piano formativo del riusante potrà prendere spunto da quelli forniti e



- a) aggiornare i contenuti rispetto ai moduli presenti nella release al tempo t0 di riuso o da attivare
- b) modificare la pianificazione rispetto alla dimensione e complessità del contesto organizzativo

2.1. Obiettivi e strategia

Si descrivono gli obiettivi del piano di formazione e la strategia che si intende adottare per raggiungerli.

Il Piano ha l'obiettivo primario e imprescindibile di descrivere le conoscenze (tecniche, organizzative e gestionali, normative, etc.) da trasferire ai soggetti coinvolti nella soluzione, nonché gli strumenti operativi utili per il riuso efficace ed efficiente della soluzione.

Auspiciabilmente, il piano formativo ha anche l'obiettivo di attivare una Comunità attorno al progetto di riuso, creando un ambiente di relazione che ospiti tutti i soggetti interessati alla soluzione, in grado di sostenere percorsi di mantenimento e sviluppo e offrire occasioni di scambio di notizie e documenti relativi alle iniziative realizzate.

In termini di strategia, questa potrebbe variare in funzione del contesto e del modello organizzativo dell'Ente riusante/dell'insieme di Enti riusanti. Ad esempio, in contesti particolarmente complessi si potrebbe adottare una strategia in "due tempi", costituita da:

- Azione Pilota, rivolta a un gruppo ristretto e selezionato di persone, per testare la soluzione (ad esempio una piattaforma tecnologica esistente) e individuare le modifiche necessarie all'utilizzo della soluzione nei diversi contesti degli enti riusanti;
- Azione Diffusa, da realizzare successivamente all'Azione Pilota, con cui il piano formativo viene esteso agli altri soggetti operativamente coinvolti nell'uso della soluzione.

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 SISO.

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.



2.2. Ambiti tematici della formazione

Gli ambiti tematici descrivono in linea di massima i contenuti che devono essere oggetto di trasferimento. Essi possono essere declinati per ambito: tecnico (funzionalità software e piattaforme tecnologiche), normativo, organizzazione e processi, strumenti operativi e gestionali a supporto.

La diffusione deve riguardare il dispiegamento del modello di gestione degli iter di processo degli uffici dei Servizi Sociali in presenza della piattaforma digitale “SISO”. 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

In modo del tutto esemplificativo, in quanto ogni realtà dovrà essere valutata ad hoc, si riportano i contenuti generale dei moduli formativi “standard”:

GIORNO 1	MODULO	CONTENUTO
(9:30-12:30)	SEGRETARIATO SOCIALE	<ol style="list-style-type: none">1. Login di accesso2. Illustrazione pagina iniziale3. Ricerca soggetto da anagrafe4. Creazione nuova scheda<ul style="list-style-type: none">- Accesso- Interlocutore- Utente- Riferimento- Bisogni espressi- Servizi richiesti- Tipo intervento- Scheda POR5. Funzione di ricerca6. Funzione di (visualizzazione, modifica, eliminazione)7. Funzione di duplicazione scheda8. Funzione di stampa9. Esportazioni in excel e pdf



GIORNO 2	MODULO	CONTENUTO
(9:30-13:00)	CARTELLA SOCIALE	<ol style="list-style-type: none">1. Login di accesso2. Illustrazione pagina Iniziale3. Funzione “Schede Ufficio della cittadinanza”<ul style="list-style-type: none">- Creare presa in carico- Rifiutare presa in carico- Visualizzare scheda udc4. Funzione “Lista casi”<ul style="list-style-type: none">- Funzione Scheda POR- Funzione di ricerca- Funzione di cambio stato- Funzione Cartella sociale<ul style="list-style-type: none">➤ Anagrafica➤ Risorse➤ Dati Sociali➤ Invalidità➤ Disabilità➤ Tribunali➤ Operatori➤ Note- Funzione Fascicolo<ul style="list-style-type: none">➤ Attività professionali➤ PAI➤ Diario➤ Attività professionali➤ Scheda Multidimensionale➤ Scuola➤ Tribunale minori➤ ISEE➤ Doc. Individuali- Funzione Progetti Individuali

GIORNO 3	MODULO	CONTENUTO
(9:30-12:30)	EROGAZIONI INTERVENTI	<ol style="list-style-type: none">1. Ricerca beneficiario2. Ricerca intervento da nomenclatore ISTAT, SIUSS E CUSTOM3. Creazione intervento



		<ul style="list-style-type: none">- Tariffe- Progetti- Erogazioni <ol style="list-style-type: none">4. Ricerca erogazioni5. Funzione scheda POR6. Funzione esportazione7. Funzione esportazione per SIUSS
--	--	--

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.

2.3. Comunità del piano di formazione

Si elencano tutti gli Enti che in qualche modo vengono impattati dalla soluzione e che si desidera coinvolgere nel programma formativo. Per ogni Ente in elenco, si specifica il suo ruolo nel progetto, il numero di operatori da formare per ogni settore, gli ambiti tematici di interesse.

Se la soluzione beneficia già di una Community esistente, questa sezione definisce anche le modalità di raccordo e relazione con essa all'interno del percorso di formazione.

La Community è composta da 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. Potranno far parte di questo gruppo operatori di ASL, assistenti sociali del Comune, operatori comunali che utilizzeranno la soluzione una volta terminata la fase dell'Azione Pilota.

2.4. Programma formativo

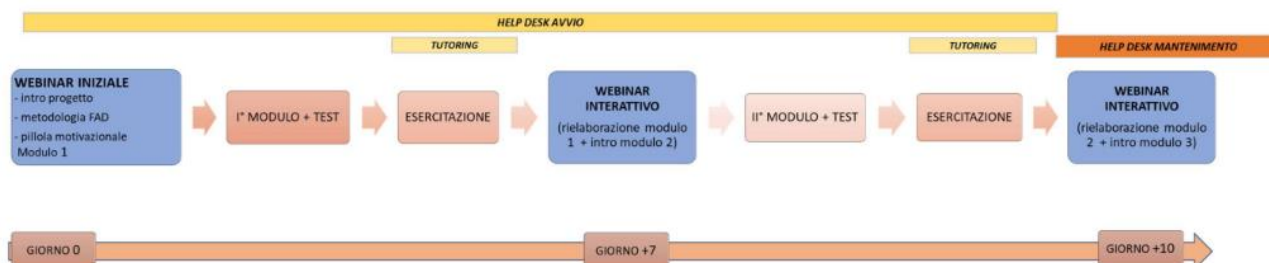
Il programma definisce puntualmente quando e come trasferire i contenuti di cui al punto a) per ciascuna fase del progetto. La declinazione in fasi può essere ricavata dal Piano Operativo di progetto (vedi paragrafo 1.1), oppure almeno così semplificata:

- Fase preliminare (precedente l'avvio del processo di trasferimento della soluzione);
- Fase di avvio della soluzione;
- Fase a regime.

Per quanto riguarda gli strumenti, possono essere impiegate le tradizionali attività formative in presenza (lezioni frontali in aula, laboratori e tavoli di lavoro), le azioni a distanza (lezioni da remoto, webinar con supporto chat, workshop in videoconferenza), oltre a strumenti di supporto continuativo quale l'help desk tecnico (telefonico o via mail) e i sistemi di condivisione di informazioni e documenti (digitali e non).

Di seguito un estratto dal piano formativo SIGeSS, ovvero un metodo e una struttura del percorso formativo applicato con successo.

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



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.

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.

Da considerare infine l'opportunità di sottoporre un questionario Gradimento Corso, del quale è presente un modello tra gli allegati.

Un supporto tabellare come quello seguente può essere utile per avere una visione di insieme del programma e degli elementi fin qui richiamati:

Programma formativo progetto...	Ambito tematico (contenuti e strumenti operativi da trasferire)	Enti e operatori coinvolti	Strumento formativo (lezione in aula, a distanza, help desk..)	Relazioni con la Community
Fase preliminare				
Data...	vision	Piloti	Incontro motivazionale	
Data...				
Fase di avvio	Moduli formativi std	Operatori	In aula o a distanza	
Data...				
Per tutta la durata	Help desk	Operatori	remoto	
Per tutta la durata				
Fase di adozione (a regime)				
Fino al..				

Tabella 1 - Programma formativo