

Progetto SISO

KIT di riuso Fase C – Gestione a regime della pratica

C5. Strumenti informativi e formativi

C5.1 Identità di una comunità

C5.2 Laboratorio e Servizi disponibili

C5.3 Accesso dei Membri alla Comunità

C5.4 Monitoraggio degli impatti di adozione della Pratica nel riusante

Data rilascio: 30/10/2022

Versione: 1.0

Sommario

Premessa	3
1. Comunità SISO	3
1.1. Identità e organizzazione della Comunità	3
1.2. Laboratorio del riuso SISO	4
1.2.1. Le competenze	5
1.2.2. Il ruolo riconosciuto dalla Comunità SISO al Laboratorio	5
1.2.3. I servizi Assicurati dal Laboratorio	6
2. Accesso e ruolo dei Membri e degli attori (OUT.A8.1.1)	8
3. Monitoraggio degli impatti di adozione della Pratica nel riusante	15

Premessa

Il presente documento raccoglie gli **strumenti informativi e formativi del kit di riuso per la fase C** – Gestione a Regime della pratica.

1. Comunità SISO

1.1. Identità e organizzazione della Comunità

Al fine di fornire all'Amministrazione riusante gli elementi conoscitivi necessari per la partecipazione alla Comunità OCPA viene data in questa sede una disamina del modello organizzativo della stessa.

Una Comunità è strutturata sulla base della sua missione e prende forma dall'esigenze di attuare una interazione tra Soggetti con interessi comuni e obiettivi anche diversi. In essa i membri condividono la conoscenza, l'expertise professionale, la modalità di azione e interpretazione della realtà in cui operano. I confini chiaramente non coincidono con quelli territoriali dei partecipanti e i suoi elementi distintivi sono *“la necessità di una iniziativa comune condivisa”, “l'esistenza di un impegno reciproco tra i membri e la presenza di un repertorio di soluzioni, ruoli, funzioni condiviso”*.

È chiaro che in questo contesto il motore della Comunità è *“l'esigenza”*, percepita da tutti i membri per fini anche diversi, ma negoziata all'interno della Comunità e questo spiega il carattere di apertura, l'entità degli attori definita nel progetto iniziale e la sua missione. L'intenzione sull'ingresso dei membri a riguardo è quella di inserire un numero di attori necessario all'interno della Comunità per ottenere i massimi benefici al costo ottimale.

Sotto questo aspetto allora la Comunità SISO si caratterizza come una adesione spontanea in cui chi entra è interessato ad apprendere e risparmiare, attraverso forme di identificazione dei Soggetti e di incontro dei bisogni e dei servizi, attraverso però degli atti formali nella condivisione di un comune interesse che è quello di mantenere un'UNICA release della piattaforma Digitale SISO condivisa tra i Riusanti. In questo contesto l'insieme dei partecipanti alla Comunità realizza anche un Network informale con l'obiettivo di dare diffusione dell'informazione, dei collegamenti tra Soggetti e di condivisione degli interessi Comuni per crescere insieme e condividere soluzioni e necessità. Questa formula combinata di ingresso spontaneo, di formalizzazione del contributo di ogni membro e di rete di informazione e collaborazione realizza benefici a diverso livello:

- A. **Individuale**, nel rafforzamento delle competenze del personale e del lavoro;
- B. **di Ente**, nel miglioramento dei processi e delle strategie di servizi e prodotti realizzati
- C. **di Settore e Gruppo**, nello sviluppo di sinergie e di soluzioni partendo da problemi particolari che singolarmente sarebbero difficili da affrontare e soprattutto non inquadrati nelle casistiche ben più ampie se rapportate alla visione di un singolo soggetto. In questo contesto la strategia è quella dello sviluppo delle best-practices.

Perché la Comunità SISO abbia un compito propulsore di iniziativa e di gestione della pratica condivisa, si è scelto di individuare un Gestore della Comunità, organizzando la Comunità stessa attraverso strutture permanenti o temporanee descritte di seguito, che danno flessibilità e economicità alla gestione stessa della Comunità:

Struttura organizzativa dentro la Comunità	SCOPO	Chi governa l'organizzazione	Cosa si condivide	Durata temporale nella Comunità
CONFERENZA TAVOLO GESTORE DI COMUNITA'	Sviluppare le competenze dei propri membri, costruire la Comunità	L'iscrizione è spontanea e, pertanto appartiene ai membri che si iscrivono che hanno il direttorio nel Coordinamento	Impegno e le competenze degli attori	Durata delle Comunità e per il singolo del suo interesse
GRUPPO DI LAVORO	Consegnare un prodotto o servizio	Il manager del gruppo	competenze comuni e gli obiettivi da perseguire	Fino alla riorganizzazione della Comunità o alla cessazione del gruppo di lavoro
TEAM DI PROGETTO	Effettuare un compito specifico	Il Capo progetto	Gli obiettivi di progetto	Fino a quando il progetto è stato completato
NETWORK INFORMALE	Raccogliere e trasmettere informazioni e condividere la conoscenza	I Soggetti iscritti alla Comunità di pratica	Bisogni condivisi	Fino a quando i soggetti hanno interesse e ragioni per rimanere insieme

1.2. Laboratorio del riuso SISO

La Comunità SISO è ormai in essere dal 2012 e costituisce ormai un vero e proprio Network di collaborazione tra Amministrazioni e nel tempo ha generato sinergie di collaborazione tali da richiedere la costituzione di un laboratorio interno alla Comunità e coordinato dalla Regione Umbria, per il tramite della sua In house PuntoZero scarl DGR 1572/2015.

Il laboratorio così definito ha assunto il compito di sostenere le iniziative della Comunità e di mantenere, nelle forme concordate tra i membri, la pratica SISO attraverso un mandato a svolgere le seguenti attività:

1. Trasformare la condivisione del fabbisogno di comunità in una esperienza operativa di supporto ai membri
2. Assicurare la capacità di analisi e progettazione come HUB di conoscenza
3. Gestire la soluzione aggregando anche servizi come Centro di competenza
4. Assicurare un ambiente di incontro di attori che evolvono e adeguano la soluzione alle esigenze della realtà di interesse attraverso l'interazione di più strutture specializzate nelle competenze necessarie.

1.2.1. Le competenze

Il Laboratorio SISO assicura verso riusanti membri della Comunità le seguenti competenze:

- **Manutenzione della best practices SISO**
Gestione Repository delle soluzioni di Progetto sviluppate a partire da SISO e documentate nei KIT, manutenzione delle piattaforme digitali di supporto alla pratica;
- **Assistenza e Formazione di P.A. riusatori delle best practices**
Supporto consulenziale per l'attivazione della pratica, messa a disposizione professionalità per l'attivazione e cura di Percorsi formativi concordati con la Comunità circa il fabbisogno formativo delle aziende sulle buone pratiche rese disponibili e piano di formazione del personale d'impresa
- **Formazione imprese ICT e start-up**
Percorsi formativi concordati con la Community Network circa il fabbisogno formativo delle aziende sulle buone pratiche rese disponibili e piano di formazione del personale d'impresa
- **Contesti di coprogettazione e cosviluppo pubblico – privato sulle best Practices**
Attività condivisa tra gli attori della Comunità per la analisi, progettazione e sviluppo, manutenzione delle soluzioni degli strumenti di supporto alle Buone pratiche
- **Supporto e consulenza per progetti di finanziamento della Programmazione**
Ufficio di supporto consulenza e progettazione per la partecipazione ai Bandi di finanziamento della programmazione, con funzione di promozione, raccordo e coordinamento tra Soggetti anche esterni alla Comunità
- **Centro di competenza per il Welfare dei territori con riuso P.A. e prodotti Open Sources**
Centro di competenza per analizzare le soluzioni proposte a riuso e certificazione delle stesse. Verifica Kit riuso per inserimento in catalogo suddivisione tra riuso e Open source. Trattamento Kit riuso a norma Agenzia per la coesione Territoriale e AGID. Verifica dei servizi previsti nel riuso/Open sources da parte dei cedenti e certificazione servizi
- **Monitoraggio e controllo dei risultati delle Comunità**
Ufficio di monitoraggio Amministrativo e di risultato delle attività. Raccolta informazioni su risultati del lavoro svolto dai membri riusanti la pratica

1.2.2. Il ruolo riconosciuto dalla Comunità SISO al Laboratorio

Per quanto riguarda la manutenzione della pratica il laboratorio rappresenta il Mantainer della Soluzione, attraverso la gestione del KIT di riuso. Per il SISO e più in generale per tutto il software prodotto dalla Regione dell'Umbria la stessa, attraverso al DGR 1572/2015, ha indicato in PuntoZero scarl il Mantainer e il community manager dei suoi investimenti nel digitale. Di seguito il passo della Delibera:

a) "mantainer" - Coordina lo sviluppo e le evoluzioni della soluzione software e delle buone pratiche, garantendo che le modifiche sviluppate da un qualsiasi contributore siano coerenti con gli standard di sviluppo ed autorizzandone quindi l'inserimento nel codice ufficiale e/o contenuti ufficiali. Sovrintende allo sviluppo delle evoluzioni evitando biforcazioni e la creazione di derivati; Svolge il ruolo di riferimento tecnico per la comunità dei contributori;

b) “community manager” – Anima la comunità degli utenti e dei contributori alle soluzioni software e alle buone pratiche, cercando di estendere il numero dei contributori; Svolge il ruolo di riferimento delle comunità degli utenti (anche non-ICT) di ognuna delle suddette soluzioni o buone pratiche, sul modello delle community open source

In questo riconoscimento operativo il Laboratorio del SISO esercita la sua funzione di manutentore del KIT di riuso relativamente a:

- Modello di piano formativo
- Modello di requisiti utente
- Modello di servizio di help desk
- Modello di servizio di formazione e affiancamento
- Archivio delle esperienze di successo
- Archivio delle Leggi, Note e degli avvisi di interesse
- Documentazione impianto ambiente per sviluppatori
- Archivio guide tematiche
- Archivio delle guide di manutenzione e supporto
- Materiale divulgativo
- Webinar

1.2.3. I servizi Assicurati dal Laboratorio

I servizi per Repository e di acquisizione del riuso

Si tratta di quei servizi previsti da PuntoZero come Mantainer del Repository per assicurare i servizi di riuso come da DGR 1572/2015,

Si dividono in due famiglie:

1. I servizi dedicati al mantenimento e accesso del Repository riguardano tutte le attività necessarie per la tenuta in servizio dell’Archivio, l’adeguamento delle sua struttura alle evoluzioni nel tempo del modello delle buone pratiche e alle sue funzionalità di interoperabilità e di accesso degli utenti. Con una sintesi si possono elencare:
 - **Mantenimento tecnico della piattaforma applicativa GITHUB** Umbria dove sono ospitati i KIT di riuso di Suddivisi in Titolarità Umbria e Titolarità altri Enti, in sola archiviazione presso il Repository o copie statiche di Buona pratiche acquisite dalla Regione Umbria come soluzioni adottate nel proprio Sistema Informativo;
 - **Coordinamento tecnico funzionale degli accessi al Repository** per gli Attori impegnati a tenere aggiornati i KIT delle buone pratiche presenti, attraverso il protocollo di accesso e interazione concordato;
 - **Gestione tecnica assegnazione utenze operatori** del punto precedente e di rispetto delle regole date;
 - **Gestione della interoperabilità del Repository** con Portale nazionale Developers Italia del Team Digitale e verso gli Altri repository nazionali (Funzione Pubblica) e regionali;
 - **Gestione della documentazione descrittiva del Repository** e del KIT di riuso della sua pratica;

- **Gestione dei branch software** per le versioni dei software dei KIT;
- **Controllo periodico di tutti i KIT riversati dei Progetti** realizzati da Regione Umbria con la distinzione tra quelli caratterizzati come “pratica” e quelli con valenza solo “Open Source”. Per entrambi il controllo formale della congruità di KIT minima;
- **Help Desk trattamento Issue segnalati da utenti** in accesso libero o registrato verso il Repository per problemi tecnici di funzionamento o di comprensione delle prassi richieste;

0. Servizi dedicata al supporto nella fase di Analisi e Valutazione del riuso e a quella di interesse alla Comunità

- **Supporto alla fase di consultazione del Repository**, per i Soggetti che in fase di acquisizione del KIT chiedono supporto per l’attivazione e l’uso degli strumenti di Analisi comparativa del software e di Autovalutazione della pratica;
- **Centro di ascolto della comunicazione del Team Digitale** circa la consistenza e le problematiche di interazione tra la Comunità di Developers Italia e i contenuti del Repository;
- **Help Desk di raccolta e indirizzamento delle richieste** di informazione all’adesione alle Comunità riconosciute nel contesto delle buone pratiche iscritte al Repository;

I servizi di supporto ai Riusanti

Si tratta di quei servizi previsti da PuntoZero come Mantainer e Animatore dei KIT, per assicurare i servizi di riuso come da DGR 1572/2015,

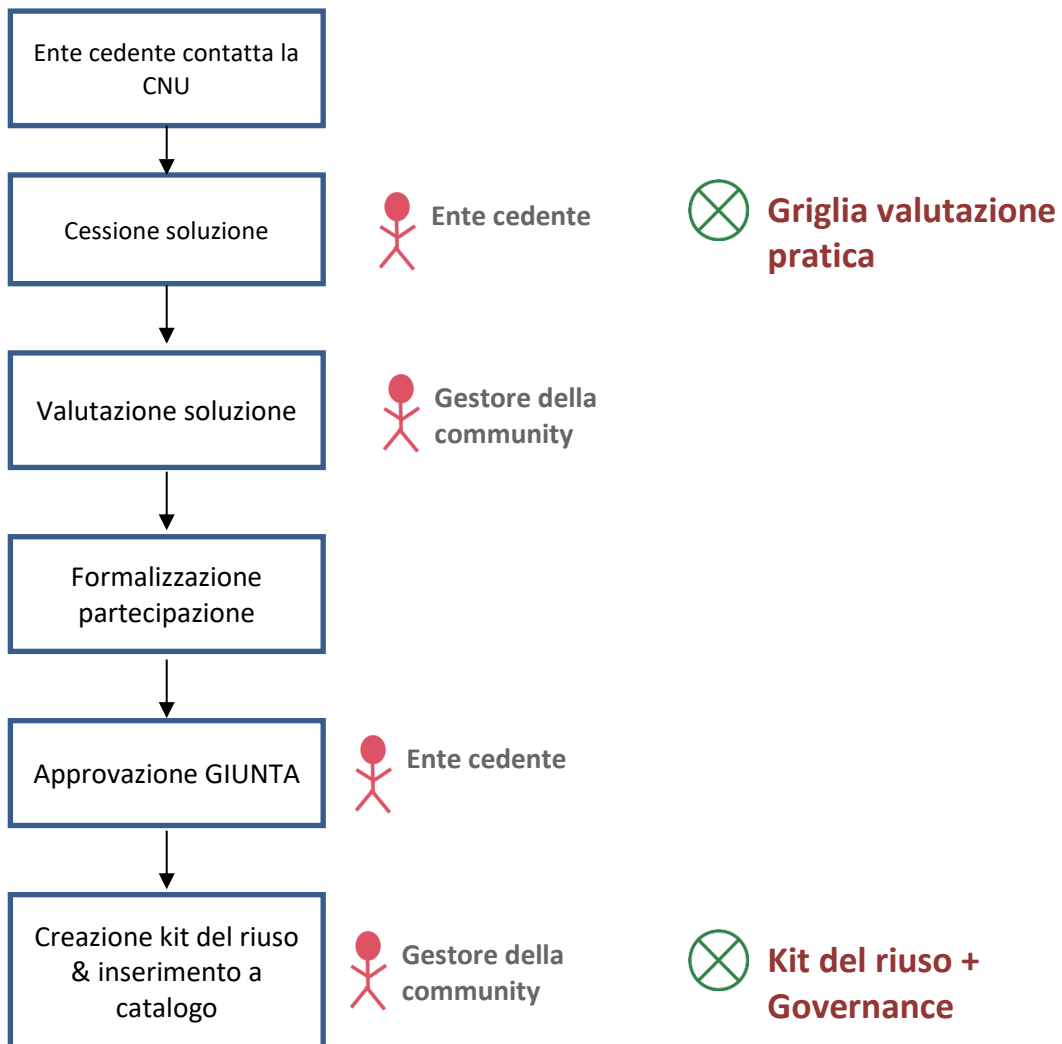
- **Servizio di supporto allo scarico** del materiale dei KIT in caso di acquisizione a Riuso;
- **Servizio di supporto all’installazione** del software dei KIT attraverso il modello di download di macchine virtuali già configurate o comunque attraverso Teleassistenza;
- **Servizio di informazione e diffusione aggiornamenti release dei KIT** verso utenti registrati;
- **Servizio di gestione delle registrazioni** e di definizione percorso di accesso alle Comunità presenti;
- **Servizi di assistenza e Formazione verso riusatori** attraverso piani di intervento con presenza o Web-seminar;
- **Servizio di raccolta segnalazione utilizzi del KIT** da parte dei riusatori per eventuali anomalie o esigenze o informazioni circa release e funzioni esistenti. Passaggio richiesta al secondo livello di Assistenza di Comunità;
- **Servizi di installazione configurazione e attivazione delle piattaforme** digitali di supporto alla pratica;
- **Servizi di co-progettazione Funzioni di servizio** evolutive dei software presenti nel KIT e gestione delle release di prodotto di aggiornamento dei documenti del KIT;
- **Servizi di manutenzione adeguata e correttiva** dei software dei KIT;
- **Servizi Cloud o di centro servizi** nel caso di riuso del Software della pratica non come installazione presso riusatore, ma come servizio preso dal Centro Servizi Regione Umbria;
- **Servizio di formazione e certificazione dei Soggetti privati** sottoposti a percorso di formazione;
- **Servizi di acquisizione di KIT di buone pratiche** autorizzate in caricamento ex novo;
- **Servizio di controllo e monitoraggio degli accessi** da parte degli utenti registrati;

2. Accesso e ruolo dei Membri e degli attori (OUT.A8.1.1)

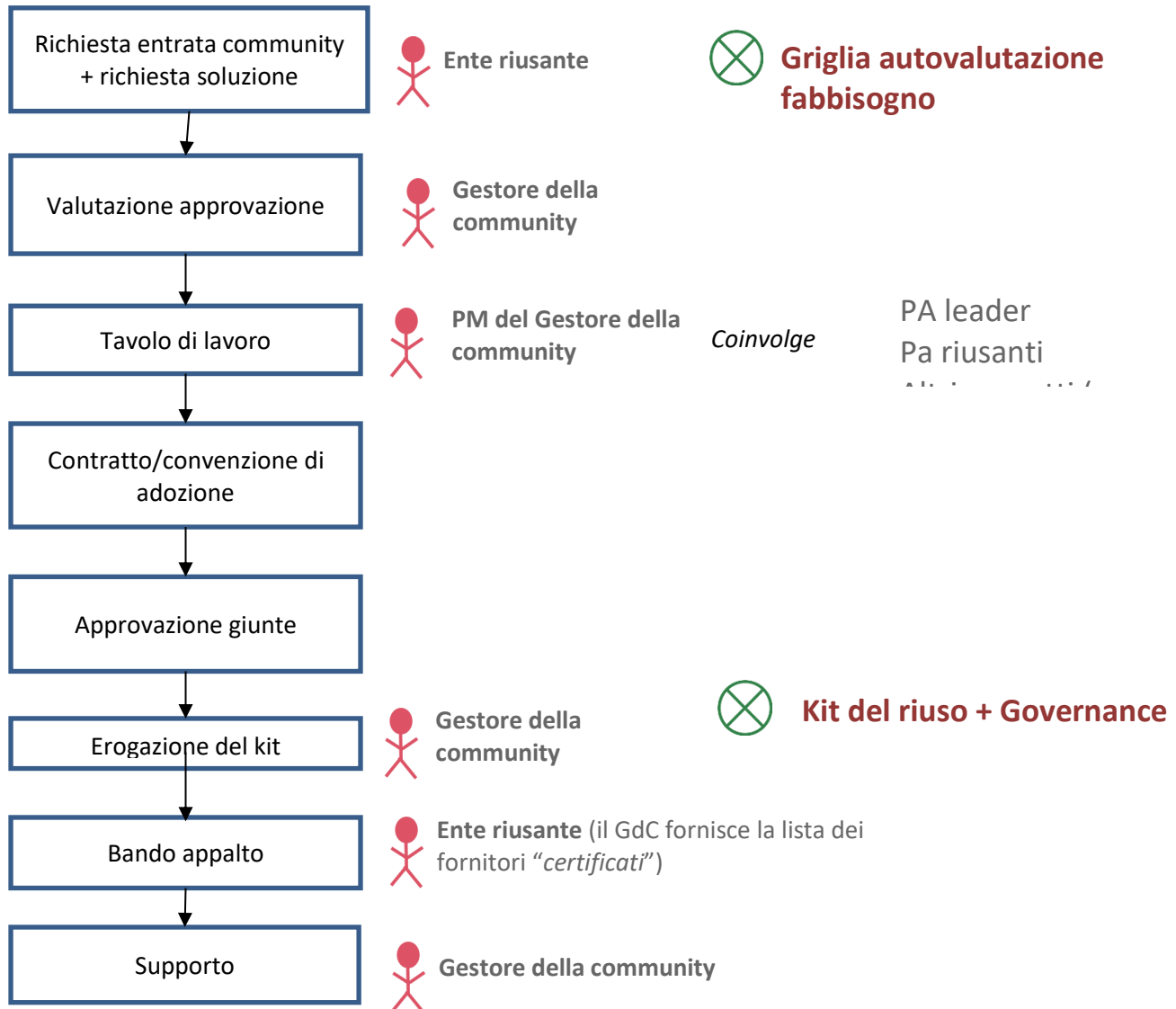
A completamento della caratterizzazione organizzativa della Comunità, vengono illustrati gli aspetti operativi che nell'insieme ne garantiscono il funzionamento sotto il profilo dell'interazione dei membri con la Comunità stessa. Nello specifico di seguito i Casi d'uso rappresentativi degli iter amministrativi.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

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

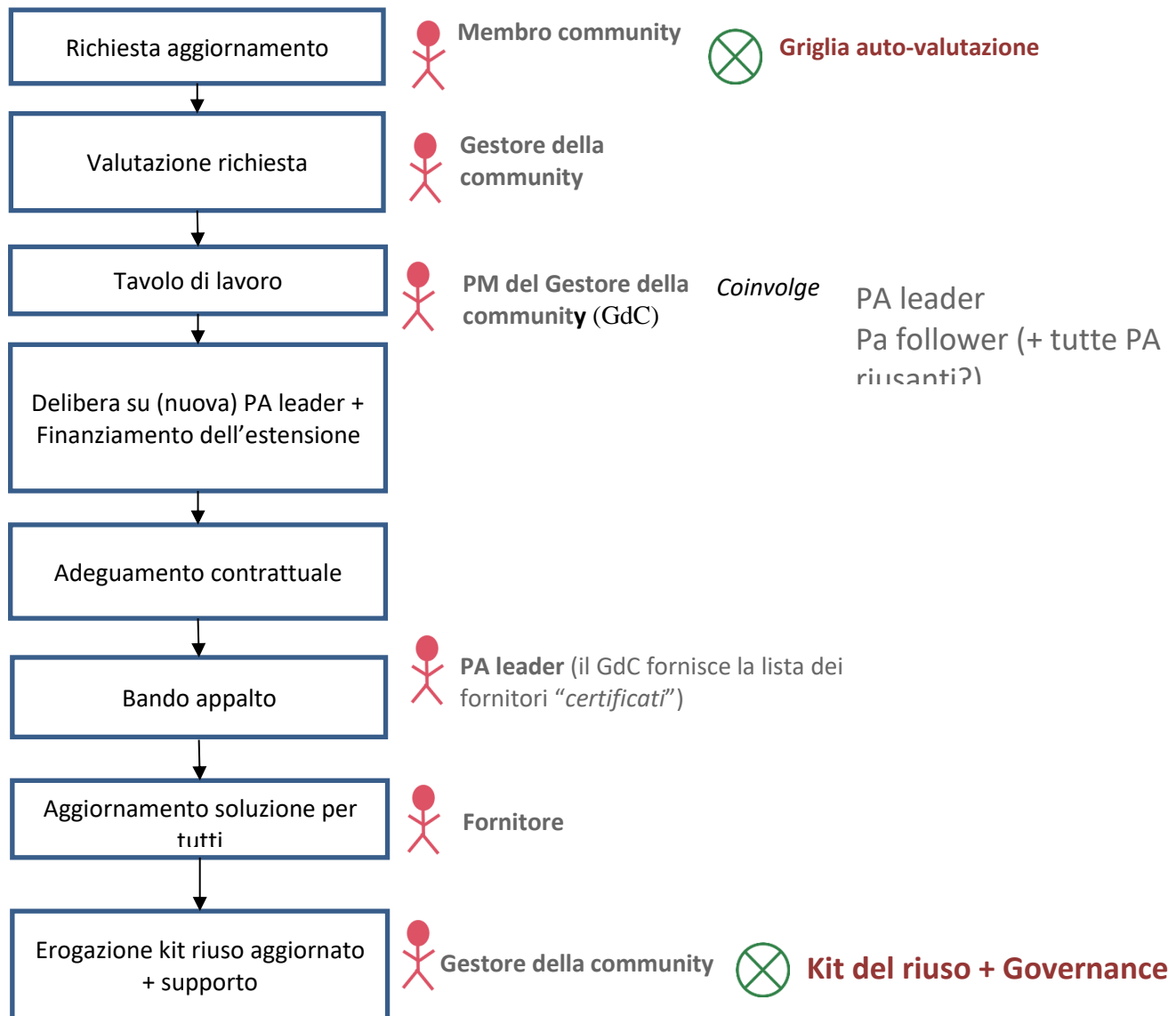
Ingresso nuovo cedente



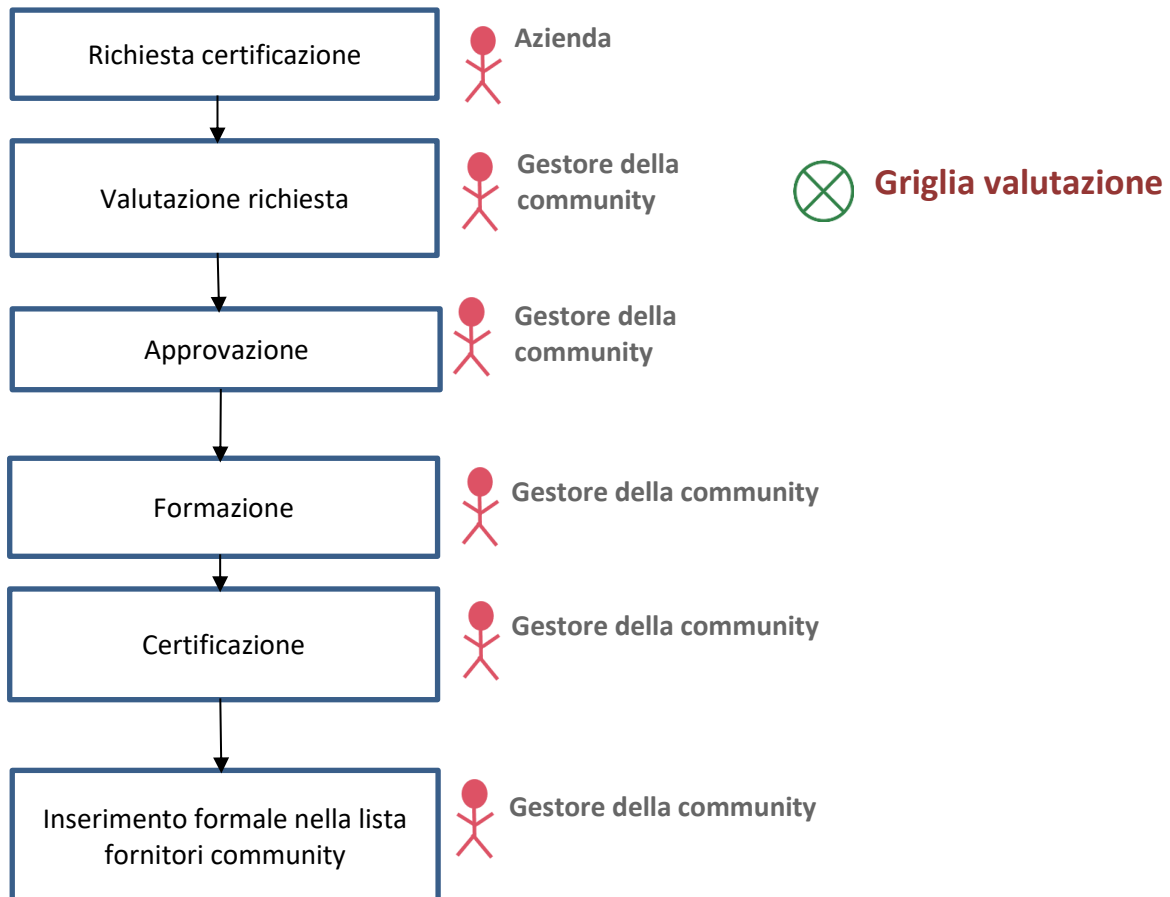
Ingresso nuovo Ente Riusante



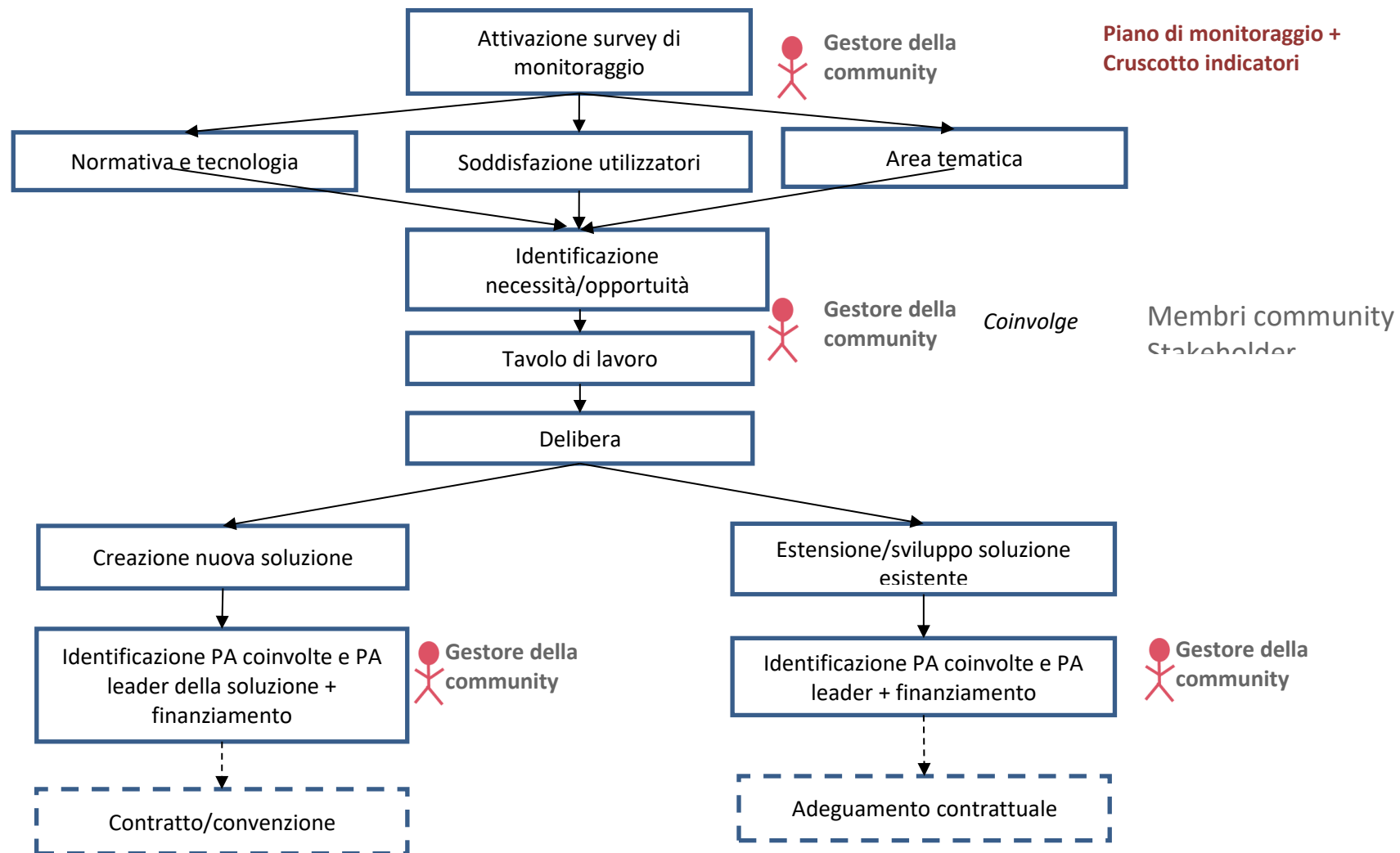
Sviluppo soluzione esistente



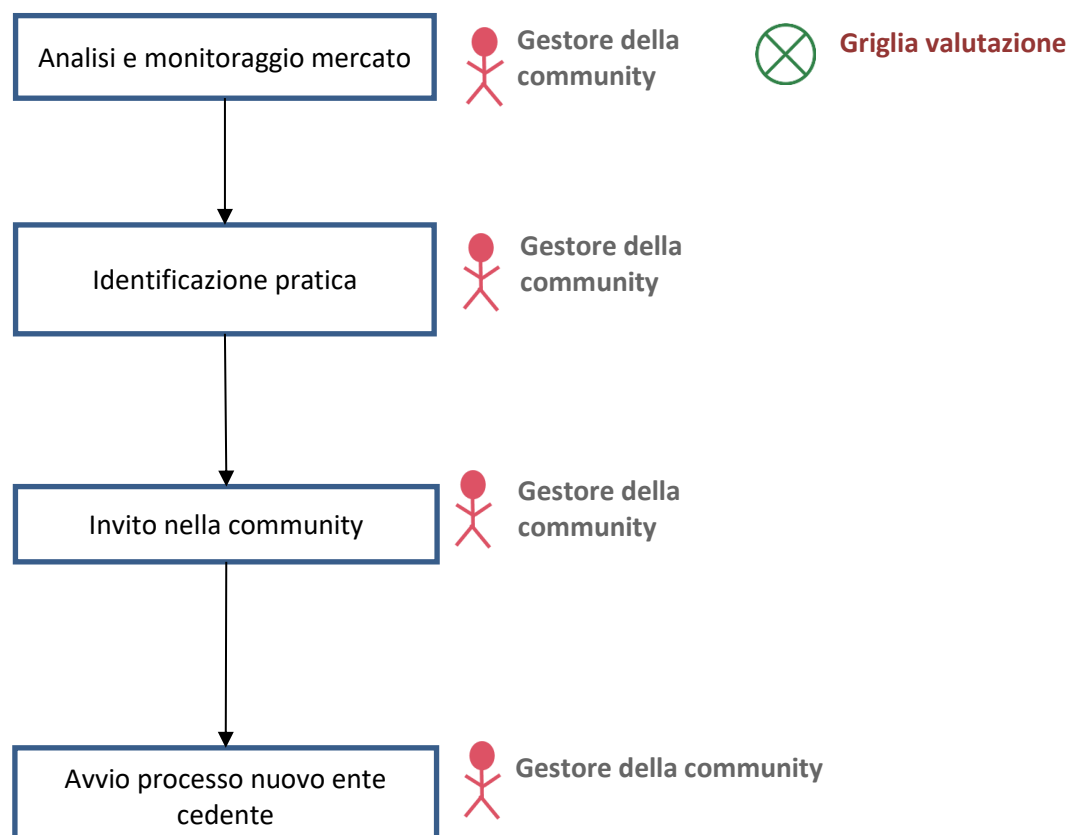
Nuova Azienda Fornitore o nuovo Soggetto privato



Monitoraggio periodico tematico



Scouting Buone Pratiche



3. Monitoraggio degli impatti di adozione della Pratica nel riusante

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

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

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

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

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

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

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

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

1. la strategia adottata per raggiungere la professionalizzazione auspicata del personale;
2. La qualità del contenuto delle singole azioni metodologiche e di impiego delle risorse messe in campo;
3. la riproducibilità e la trasferibilità dell'impianto progettuale messo in campo per la formazione.

Per rispondere a questi tre elementi significativi le questioni poste oggetto di monitoraggio nei confronti del riuso realizzato e del personale coinvolto riguardano:

a) obiettivi assunti e posti a base del progetto di riuso	<ul style="list-style-type: none"> ● Unificazione dei modelli di riferimento di mappatura dei fabbisogni sociali e degli interventi a sostegno ● Trasformazione digitale degli archivi inerenti l'accoglienza del bisogno e la gestione degli interventi ● Abbattimento degli adempimenti di rendicontazione in capo agli uffici ● Miglioramento del modello organizzativo del lavoro ● Predisporre una base informativa in grado di interagire con sistemi esterni
b) strategia progettuale messa in atto per perseguire gli obiettivi fissati	<ul style="list-style-type: none"> ● Creazione all'interno dell'organizzazione di un coordinamento interno con compiti di analisi funzionale e di processo ● Formazione del personale sull'uso degli strumenti digitali funzionali all'operatività della pratica del sociale ● Introduzione del concetto di dematerializzazione dei processi amministrativi e dei supporti testuali e dei registri ● Acquisizioni di soluzioni digitali ad alta parametrizzazione con abbandono di supporti digitali gestionali di tipo verticale sul singolo tema di assistenza, perdita di precisione con vantaggio di uniformità di approccio a tutti i servizi ● Utilizzo del riuso come soluzione esperienziale da poter documentare e rendere disponibile ad altre Amministrazioni per una successiva condivisione di evoluzioni e miglioramenti attraverso il confronto e la collaborazione
c) azioni di sviluppo di tale strategia	<ul style="list-style-type: none"> ● formazione in aula limitata ed operativa con analisi dei casi ● Servizio di tele-Assistenza e in presenza mirato al supporto immediato post-formazione ● Verifica e ingresso in Comunità di Amministrazioni adottanti il riuso o condividenti processi di trasformazione digitale in materia di sociale e Welfare ● Creazione di competenze interne a supporto di tutto il personale dell'organizzazione ● Apertura dei modelli di lavoro a Unità di lavoro multidisciplinari (UVM) e inter-amministrative con possibilità di acquisire, digitalizzare e condividere le informazioni di servizio

	<ul style="list-style-type: none"> ● Riorganizzazione degli uffici con maggiori criteri di flessibilità di locazione e di organigramma considerata la delocalizzazione circolare dell'informazione, pur sotto le condizioni di privacy di legge
d) contributo di ciascuna azione al raggiungimento degli obiettivi fissati	<ul style="list-style-type: none"> ● Formazione come strumento di accettazione degli standard di unificazione dei modelli, di conoscenza degli strumenti digitali di dematerializzazione delle informazioni, di progettazione degli interventi di sostegno per abbattere la rendicontazione, di conoscenza dell'accesso a sistemi esterni per integrare l'informazione in consultazione, di miglioramento dei tempi di lavoro delle pratiche ● Comunità come facilitatore nella definizione degli standard dei modelli, di revisione dei modelli cartacei verso il digitale attraverso esperienze già svolte, nonché di miglioramento dei modelli di lavoro e di poter fruire di canali già attivati di dialogo con altre Amministrazioni ● Competenze interne per Assistenza agli utenti sull'utilizzo delle metodologie, dei nomenclatori e delle funzioni di servizi previste dal SISO, nonché nel condividere l'approccio alla gestione uniforme degli interventi di sostegno sociale ● UVM, possibilità di facilitare il popolamento completo dei dati digitali provenienti dalle fonti inter-Amministrative che riguardano la disciplina dei servizi socio-sanitari ● Riorganizzazione degli uffici favorita dalla trasformazione digitale, dalla mappatura dei fabbisogni e degli interventi, dalla possibilità di interagire con i sistemi esterni
e) Esito delle metodologie, delle soluzioni dei servizi di assistenza adottate	<ul style="list-style-type: none"> ● Numero delle richieste di assistenza nei primi 3 mesi post formazione ● Numero delle richieste di assistenza nei successivi 6 mesi ● Numero delle richieste di assistenza a regime dopo il primo anno ● Numero delle istanze di accoglienza digitalizzate nei primi 6 mesi di esercizio ● Numero delle istanze di accoglienza digitalizzate nella seconda parte del primo anno di esercizio ● Numero delle cartelle aperte nel primo anno di esercizio ● Numero delle persone che si sono rivolte al servizio nel primo anno, registrate e prese in carico ● Numero dei servizi di informazione dati in accoglienza alla popolazione
f) Risultati del riuso rispetto a quelli attesi	<ul style="list-style-type: none"> ● Produttività dei punti di ascolto rispetto a prima del SISO ● Riduzione dei tempi di invio del debito informativo Socio-sanitario rispetto a prima del SISO

	<ul style="list-style-type: none"> ● Livello e stato degli invii Casellario SIUSS, ISTAT rispetto a prima del SISO ● Valore di trasferimento e di spesa nell'unità di tempo (ogni mese) dei contributi di sostegno rispetto a prima del SISO ● Volumi di gestione delle persone e delle famiglie prese in carico rispetto a prima del SISO ● Quantità di ore erogate nel servizio dal personale professionale rispetto a prima del SISO, per lo sgravio dagli oneri burocratici di rendicontazione amministrativa ● Livello di risposta nell'erogazione dei contributi rispetto a prima del SISO per maggiore interoperabilità con sistema contabile ● Numero di report prodotti di monitoraggio e di rilevazione dei risultati derivanti dall'ascolto e dall'erogazione dei servizi. ● Numero dei servizi Sociali (tipologia di prestazione specialistica suddivisa per tipologia di utenza) attivati su SISO nel primo anno di esercizio, sul totale della tipologia di prestazioni sociali gestite dagli uffici (se del caso ripeterlo anche nel secondo anno se inferiore al 70%)
g) Impatto specifico sui problemi di riferimento che avevano generato il fabbisogno.	Relazione a testo libero di valutazione complessiva tra aspettative e risultati rilevati nel primo anno di esercizio e se del caso nel secondo anno, qualora il valore atteso del primo anno sia inferiore al 60% di quello atteso