

Progetto SISO

Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali

KIT di riuso Fase A - Ricerca e selezione della buona pratica

A5. Strumenti informativi e formativi

A5.1 KIT SISO

A5.2 Sintesi della buona pratica

A5.3 Condizioni di attivazione

A5.4 Amministrazioni che adottano la buona pratica

Versione: 1.0

Ultima revisione: 30/10/2022

Sommario

Premessa	3
1. l'architettura del KIT di riuso OCPA.....	3
2. Sintesi della buona pratica	3
3. Condizioni di attivazione della Pratica.....	5
3.1. Gli elementi generali del riuso	5
3.1. Gli elementi specifici del SISO	7
4. Amministrazioni che adottano la buona pratica	8

Premessa

Il presente documento raccoglie gli **strumenti informativi e formativi del kit di riuso** per la fase di **Ricerca e selezione della buona pratica**. Gli strumenti informativi e formativi, come previsto dal Progetto OCPA Umbria 2020, hanno lo scopo di fornire al riusante una descrizione sintetica della buona pratica, del bisogno a cui risponde e dei vantaggi ottenibili grazie alla sua adozione. Inoltre, si fornisce un elenco degli Enti che attualmente adottano la buona pratica.

Per questo come primo capitolo del documento viene fornito un quadro di lettura del KIT del prodotto a riuso, come soluzione predisposta alla problematica degli Uffici del Sociale e dell'esperienza svolta da riusanti che hanno adottato la soluzione.

Successivamente viene rappresentato un quadro informativo dei contenuti funzionali e di servizio della soluzione in riuso, mentre nella sezione successiva sono proposte le condizioni minime da possedere per acquisire e attivare la Soluzione.

In ultimo viene riportato un quadro delle Amministrazioni che hanno adottato il SISO e che si rendono disponibili a interloquire con Enti riusanti.

1. l'architettura del KIT di riuso OCPA

Il KIT è forse l'elemento cardine dell'affermazione di una Buona Pratica, quello cioè da cui parte ogni riflessione inerente motivi e scelte della Comunità, a partire dalla sua creazione. In sintesi il KIT può essere definito come la "prova tangibile di esistenza della buona pratica", intesa come elemento oggettivo della presenza di "modi di lavorare o di esprimere una soluzione" verificabile e ripetibile in toto o in parte. Per questo è fondamentale capirla in relazione agli oggetti che la qualificano e la "spiegano". Questo dà seguito al legame conseguente tra essa e il KIT.

Il KIT raccoglie l'insieme di contenuti e rappresenta il contenitore formale organizzato che dà consistenza operativa alla buona pratica, consentendo di ripeterne l'uso a fronte di richiesta. Per questo esso deve risiedere dentro un contesto organizzato in grado di soddisfare esigenze tecnologiche, organizzative e metodologiche di interazione tra Soggetti cedenti e riusanti. A tal fine si è possibile reperirlo ed accedervi attraverso un Repository che rappresenta la localizzazione digitale in rete del KIT. Tutto questo è descritto, indicato e normato nel contesto delle Linee guida AGID del 9 maggio 2011, par. 2.8, e l'utilizzo di questi strumenti e più in generale del riuso trova conferma oltre che nelle linee guida citate nello stesso CAD, che il riuso ha resto elemento fondamentale della risposta del fabbisogno digitale della P.A.

Per completezza di trattazione, pur sintetica, dà trascrizione del KIT previsto da AGID per l'open source della Pubblica Amministrazione Sezione "A.8 Documentazione":

È necessario (MUST) allegare al software la documentazione necessaria ad:

- *installare le dipendenze;*
- *installare un ambiente di sviluppo da zero (meglio se corredata da script, immagini di container, Makefile o altri strumenti per rendere l'operazione rapida);*
- *compilare il software (ove applicabile);*
- *installare il software in ambiente di produzione;*
- *comprendere l'architettura del software (a beneficio di soggetti terzi che intendano riusarlo od integrarlo).*

La documentazione allegata deve (MUST) inoltre seguire le indicazioni sul rilascio di documentazione tecnica prescritte nelle Linee Guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione (sezione Content Design) e la Guida a Docs Italia, entrambe pubblicate da AgID. La documentazione deve essere scritta in un

formato testuale che garantisca il versionamento riga per riga (ad esempio sono ammessi i seguenti formati: HTML, Markdown, reStructuredText, LaTeX). La documentazione in formato ODT, DOCX o PDF non è ammessa poiché si tratta di formati con i quali non è possibile definire le diverse versioni «riga per riga».

Se nel capitolato è prevista anche la stesura di documentazione sull'utilizzo del software rivolta agli utenti finali («manuale utente» o simile documento), l'obbligo di rilascio si estende anche ad essa. Per tale documentazione sono consentiti anche formati binari, purché aperti, modificabili e multiplatforma (resta dunque escluso il formato PDF).

Considerando allora il riuso come cessione della buona pratica nell'eccezione fin qui definita è chiaro che questo quadro informativo non copre l'esigenza complessiva, ma sicuramente quella dei componenti digitali di supporto che NON possono avere ad avviso dello studio un costrutto informativo inferiore a quanto previsto da AGID.

Allora per arrivare alla descrizione della buona pratica in termini rispondenti al riuso in senso pieno e nel rispetto delle logiche impresse dall'Amministrazione digitale occorre fare una disamina più approfondita supportata dalle linee guida del KIT proposto dal Bando Open Community dell'AcT.

In esso troviamo un'organizzazione che esplicita gli stessi concetti delle linee guida AGID per l'acquisizione di un software a riuso della Pubblica Amministrazione. Questo è un punto di raccordo FONDAMENTALE che pone le due esperienze, AcT e Agid, integrabili e sovrapposte in modo sinergico per la qualificazione di una buona pratica. I 3 passi delle linee guida:

1. (A) Ricerca, selezione della buona pratica, detta in gergo AGID "Comparazione" e "Individuazione delle esigenze", "Analisi dei costi" e "scelta delle modalità di erogazione del software"
2. (B) Trasferimento e adozione della buona pratica, detta in gergo AGID "Allegato D"
3. (C) Gestione a regime della buona pratica, in gergo AGID "Linee guida sul riuso del software" Allegati A, B e C delle linee guida

Essi sono sviluppati e analizzati sulla base delle indicazioni, degli strumenti e dei documenti trovati nei riferimenti adottati per il KIT: le linee guida AGID e il bando Open Community AcT, come già detto. Nella tabella più avanti, si analizza il tipo di contenuto presente in ognuna delle due esperienze utili per il riuso.

Come riportato nella tabella seguente il KIT di riuso viene analizzato nella risposta alle indicazioni del Bando OCPA e delle linee guida AcT, considerando i 5 contenitori tematici di specifico interesse di OCPA:

Area Gestionale	contiene gli strumenti per fornire al riusante la possibilità di stimare le risorse da impiegare attraverso indicazione di tempi e costi necessari per adottare la buona pratica.
Area Organizzativa	contiene gli strumenti per fornire al riusante un modo per valutare i fattori organizzativi interni ed esterni alla propria realtà che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica.
Area Tecnologica	contiene gli strumenti per fornire al riusante la comprensione dei fattori tecnologici interni ed esterni che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica (quali ad esempio: requisiti di rete, infrastruttura tecnologica minima, etc.), oltre a descrivere le possibili modalità di riuso e le conseguenti varianti nel processo di adozione e fruizione della soluzione. Tutto quanto qui inserito deve risultare coerente al CAD e alle Linee Guida AgID.

Area Amministrativa contiene gli strumenti per fornire al riusante un modo per valutare i fattori amministrativi, normativi o regolamentari, interni ed esterni alla propria realtà, che possono influenzare l'adozione della buona pratica. Inoltre, sono disponibili indicazioni sulle procedure amministrative per adottare la buona pratica.

Area Form e Inform contiene gli strumenti di descrizione al riusante di una descrizione sintetica della buona pratica, del bisogno a cui risponde e dei vantaggi ottenibili.

Quanto descritto consente anche di avere la motivazione del perché il KIT SISO sia stato prodotto secondo lo standard presentato.

Contenitore	(A)		(B)		(C)		
Gestionale	Analisi comparativa	Strumenti di valutazione tempi e costi	Guida riuso del software	Piano operativo di attivazione Analisi del rischio	Guida alla Pubblicazione del Software	Autovalutazione dei costi di gestione	
Organizzativa	Analisi delle esigenze	Analisi di impatto	Guida riuso del software Scelta del modello di riuso	Disegno e specifiche organizzative di intervento	Organizzazione del Repository	Guida Competenze necessarie per gestione	
Tecnologica	Analisi comparativa	Verifica adeguatezza tecnologica	Guida trattamento software preso in riuso Interazione con il Mantainer del software a riuso	Quadro di configurazione del fabbisogno tecnologico	Guida alla Manutenzione del Software	Documento descrittivo dell’Impianto	
Amministrativa		Analisi processi amministrativi di presa in carico	Guida riuso del software	Iter Amministrativi e atti di conferimento del riuso Modelli per acquisizione di beni e servizi	Pubblicazione del Codice sorgente e licenza Open Source	Documenti Accesso alla Comunità di pratica Atti fornitura servizi	

Contenitore	(A)		(B)		(C)		
Informativa/ formativa		Analisi benefici da efficienza e quantitativi Piano e catalogo dei Servizi di Comunità Rapporto su incidenza della buona pratica nel mercato dei fornitori di servizi	Manualistica prodotti software	Piano di comunicazione Piano di formazione Manualistica prodotti Manualistica Processi e esperienza Manualistica iter di adozione e iscrizione Comunità	Iscrizione Buona Pratica AGID 	Iscrizione buona pratica OCPA Servizi delle Comunità Servizi necessari per assicurare la gestione della buona pratica	Scheda OT11 e OT2 Iscrizione buona pratica Repository regionali
	Linee guida Agid	KIT OCPA	Linee guida Agid	KIT OCPA	Linee guida Agid	KIT OCPA	OT11-OT2

Il KIT così strutturato è strumento fondamentale di riferimento in momenti del corso di vita del riuso quali:

Momento	Soggetto interessato
analisi del riuso e di adozione della soluzione. Qui il KIT assolve al compito di analisi dell'interesse alla adozione da parte di un Riusante e successivamente costituisce la guida all'adozione e all'attivazione della soluzione.	Riusante
messa a regime del riuso. Qui il KIT è riconsiderato nel duplice interesse. Da una parte documenta il processo di accreditamento del Riusante nella Comunità degli usatori secondo l'iter ivi previsto. Dall'altro è lo strumento dove il Riusante può e "dovrebbe" documentare la sua esperienza sviluppata attraverso il riuso, aggiornando il KIT con i propri documenti e eventuali modifiche o incrementi nel materiale documentale. Esistono infatti sezioni dove poter aggiungere quanto di interesse per i riusi successivi ad esempio	Riusante e/o Cedente
manutenzione del KIT. Questi sono i momenti in cui nel tempo è necessario mantenere il KIT a seguito di operazioni di cambiamento di contenuti, incremento sostanziale di materiale significativo rilascio release delle soluzioni digitali presenti, ecc.	Cedente e/o Comunità

Nel dettaglio il KIT di riuso del SISO è stato predisposto seguendo le indicazioni dell'Allegato E del Bando "Open Community 2020" e di seguito si riporta l'organizzazione della struttura secondo 3 immagini che sintetizzano la struttura del KIT e danno conto dell'entità del materiale organizzato secondo un modello che ha una organizzazione strutturata che tiene conto dei seguenti requisiti:

1. documentazione rappresentata da Format uguali per ogni buona pratica;
2. Contenitori per inserire ogni documentazione e il materiale ritenuto funzionale alle problematiche di utilizzo.

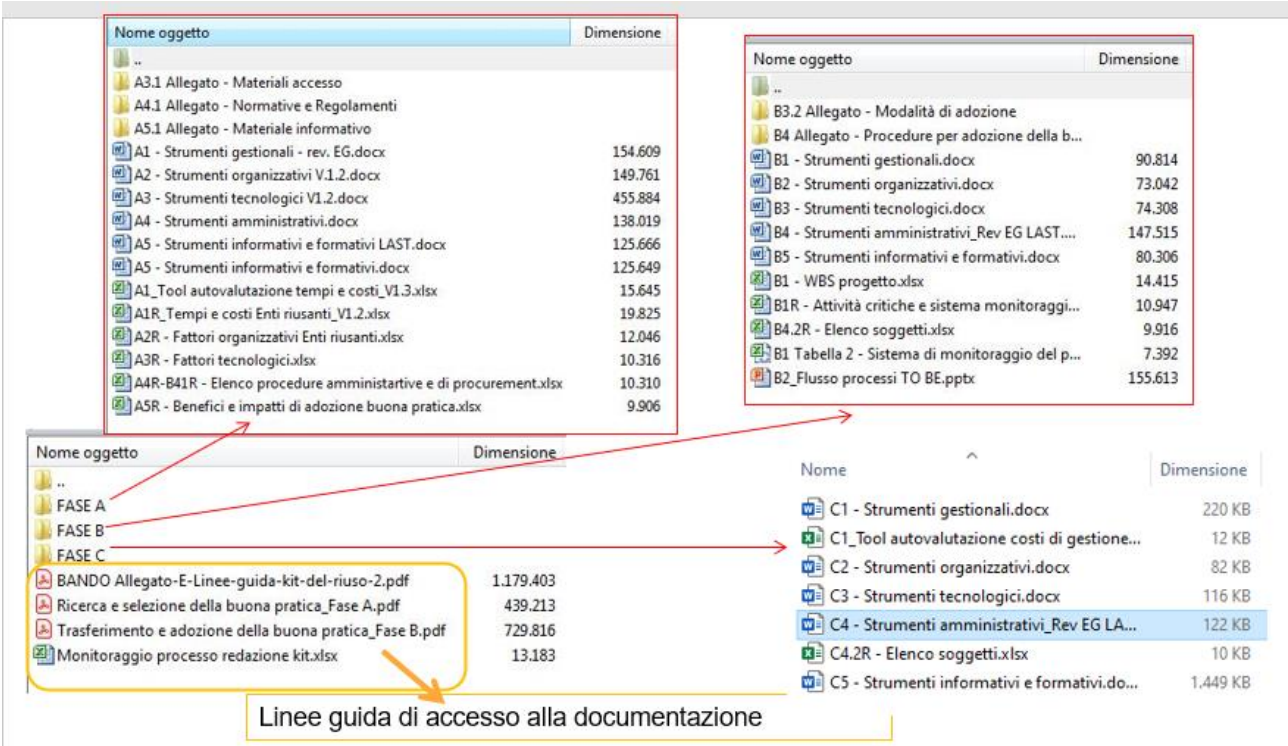
FASE (A) ricerca e selezione della buona pratica

	Gestionale	Organizzativo	Tecnologico	Amministrativo	Informativo/formativo
<p>A. Ricerca e selezione della buona pratica</p> <p>A1.DOC del KIT A1R.xls (quadro costi) A1.xls (Quadro autovalutazione)</p> <p>A1 Indicazione di tempi e costi per l'adozione e per la gestione a regime della buona pratica, con evidenza dei fattori che ne determinano la variabilità</p>		<p>A2 Elenco dei fattori organizzativi interni ed esterni che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica, quali ad esempio: la dimensione dell'Ente, l'organizzazione degli Uffici, le competenze dei differenti attori, il grado di integrazione e commitment tra livello politico e amministrativo, il contesto di riferimento (relazione con altri livelli istituzionali, relazione con altri stakeholder – inhouse, altre PPA, cittadini – sul territorio), etc.</p> <p>A2.doc del KIT A2R.xls (fattori di impatto adozione buona pratica)</p>	<p>A3.doc del KIT A3R.xls (fattori tecnologici)</p> <p>A3 Elenco dei fattori tecnologici interni ed esterni che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica, quali ad esempio: requisiti di rete, infrastruttura tecnologica minima, etc.</p> <p>A4 Descrizione delle possibili modalità di riuso e delle conseguenti varianti nel processo di adozione e fruizione della soluzione</p>	<p>A5.doc del KIT A5R.xls Benefici</p> <p>A5 Elenco dei fattori amministrativi, normativi o regolamentari interni ed esterni che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica</p> <p>A4.doc del KIT</p>	<p>A6 Sintesi della buona pratica, con evidenza delle funzionalità della/e soluzione/i che la/e compongono, le criticità cui risponde, nonché con descrizione del modo in cui la buona pratica contribuisce a un concreto miglioramento nell'efficienza operativa e/o efficacia amministrativa interna e/o esterna degli Enti che la adottano e ogni altra informazione di sintesi utile per comprendere i possibili ambiti di adozione della buona pratica.</p> <p>A7 Elenco delle Amministrazioni che hanno riutilizzato la buona pratica, con il dettaglio delle funzionalità adottate e/o della versione della buona pratica utilizzata (se applicabile), e indicazione del referente della buona pratica all'interno di ciascuna Amministrazione</p>

FASE (B) / (C) Trasferimento e adozione della buona pratica / Gestione della Buona Pratica

	Gestionale	Organizzativo	Tecnologico	Amministrativo	Informativo/formativo
<p>B. Trasferimento e adozione della buona pratica</p> <p>B1.DOC del KIT B1.WBS Piano di progetto B1.xls tabella monitoraggio Progetto B1R.xls gestione Piano del rischio</p> <p>C. Gestione a regime della buona pratica</p>	<p>B2.doc del KIT B2.flw flusso processi TO BE</p> <p>B1 Piano di adozione della buona pratica, contenente: - Descrizione dell'organizzazione di massima del progetto con indicazione di ruoli e responsabilità - Fasi e attività del processo di trasferimento con il dettaglio di: tempi, costi e altre risorse necessarie (competenze, personale), con evidenza dei fattori che ne determinano la variabilità</p>	<p>B2 Scheda descrittiva del processo Amministrativo oggetto dell'intervento della buona pratica, con indicazione schematica di processi/procedure/iter Amministrativi ed operativi coinvolti per tipologia di Amministrazione, e indicazione dei cambiamenti attuati (e.g. cessazione, modifica, digitalizzazione del iter/processo)</p> <p>B3 Documento di descrizione di attività, ruoli e mansioni che dovranno essere svolti da personale impattato dalla buona pratica</p> <p>B3.doc del KIT Linee guida lettura allegati</p>	<p>B4 Codice software sorgente e compilato della soluzione con la debita documentazione a corredo, ivi inclusa la descrizione dell'infrastruttura tecnologica della soluzione</p> <p>B5 Documento di licenza d'uso individuata per il software che ne titola la fruibilità come riuso di software pubblico</p> <p>B6 Manuale tecnico per l'installazione della soluzione contenente la documentazione di descrizione e guida del processo di installazione e attivazione</p> <p>B7 Manuale utente, specifico per tipologia di utente, se previsti differenti profili di</p>	<p>B8 Modelli di Atti amministrativi a supporto del trasferimento della buona pratica (es. lettera di richiesta di riuso della buona pratica, Convenzione di riuso, liberatorie d'uso della buona pratica, etc.)</p> <p>B9 Elenco dei Soggetti Pubblici e Privati che hanno operato sulla buona pratica nell'ambito del progetto finanziato, con indicazione della conoscenza specifica circa modelli, strumenti e processi, e dettaglio degli interventi effettuati</p> <p>B10 Modelli di atti utili per l'acquisizione di beni e servizi necessari per supportare adeguatamente il trasferimento della buona pratica</p> <p>C1 gestionale.doc del KIT C1.xls autovalutazione costi di gestione C2 organizzativo.doc del KIT C3 tecnologico.doc del KIT C4 amministrativo.doc del KIT C5 informativo.doc del KIT</p>	<p>B4.doc del KIT A4R.xls = (B4.1R).xls B4.2R.xls</p> <p>B11 Piano di comunicazione interna ed esterna e di formazione a supporto del processo di adozione della buona pratica</p> <p>B12 Strumenti a supporto delle attività di formazione degli utenti dell'Ente riutente (es. presentazioni, clip demo, etc.)</p> <p>B5.doc del KIT</p>

Schema organizzativo logico del KIT SISO adottato



2. Sintesi della buona pratica

La buona pratica SISO 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. Per questi obiettivi la piattaforma della soluzione è costituita dai macro-moduli:

1. Segretariato Sociale / Punto di Ascolto;
2. Cartella Sociale;
3. Interoperabilità di trasferimento flussi di dati;
4. Analisi e monitoraggio performance di servizio.

Ambiti di adozione

- Servizio / Direzione / Distretti dei servizi Sociali comunali/Territoriali
- Terzo settore Croce Rossa, Caritas, Cooperative in Convenzione, ecc...
- Direzione Servizi Sociali e Socio-Sanitari di una Regione

Funzionalità generali

È possibile caratterizzare la soluzione nelle seguenti macro-funzioni:

- **Accesso:** è un servizio volto alla gestione della domanda e dei bisogni espressi, all'orientamento verso altri servizi e al soddisfacimento di semplici bisogni di tipo informativo / consulenziale.
- **Presa in carico:** l'insieme delle azioni di *governance* di un processo assistenziale rivolto ad una persona fragile o in condizioni di bisogno.
- **Cartella Sociale Informatizzata:** è lo strumento con il quale l'operatore sociale professionale opera nell'ambito della presa in carico di una persona.
- **Sistema di monitoraggio e rendicontazione:** è lo strumento di elaborazione puntuale ed aggregata del fabbisogno, delle prese in carico e degli interventi erogati dal servizio.

La buona pratica contribuisce a un concreto miglioramento nell'efficienza operativa e/o nell'efficacia amministrativa interna e/o esterna degli Enti che la adottano attraverso, in particolare:

- impatti sulla soddisfazione dell'utenza:
 - migliore percezione organizzata del lavoro;
 - minori tempi di attesa e di accoglienza;
 - minore richiesta di informazioni all'utenza con visione integrata informazioni e storia;
 - maggiore percezione funzione Sportello unico di accesso come modello integrato di interazione tra uffici dell'Amministrazione e tra Amministrazioni;
- Impatti sull'efficienza dei processi:
 - minore impegno di compilazione dati anagrafici e minore necessità di ricerche informazioni;
 - minori tempi di presa in carico dei casi e dei provvedimenti;
 - minore onere di rendicontazione;
 - maggiore organizzazione dei dati attraverso codifiche di tipi e classi;
 - tempestiva diffusione delle modifiche o variazioni nei casi o dello stato delle persone;
 - maggiore integrazione tra dati del Comune e dati degli organi centrali;
 - maggiore automazione della circolarità delle informazioni e della trasmissione;
- altri impatti sull'organizzazione:
 - completa digitalizzazione della Cartella Sociale a disposizione degli addetti;
 - maggiore garanzia di gestione privacy sulle informazioni;
 - abbattimento degli oneri di rendicontazione da parte degli operatori;
 - maggiore distribuzione del carico di lavoro;
 - estensione dei servizi sul territorio attraverso il modello a rete;
 - possibilità di interagire con il sistema in mobilità.

Nell'ambito dei diversi progetti di sviluppo o di adozione passata della buona pratica, sono stati prodotti i seguenti materiali informativi:

- Video nella modalità web-seminar
- Manuali utente
- Slide di presentazione della piattaforma
- Linee guida di gestione delle funzioni con supporto digitale per gli Enti locali

Questi strumenti possono essere utilizzati dal riusante nell'ambito delle proprie azioni di comunicazione, e sono raccolti nell'archivio Allegato 5.1 – Materiale informativo.

3. Condizioni di attivazione della Pratica

3.1. Gli elementi generali del riuso

Attivare una pratica attraverso il riuso presuppone da parte di una Amministrazione riusante la verifica di una serie di elementi necessari o almeno utili/consigliati per la riuscita del riuso stesso.

Di seguito gli elementi che un Riusante deve considerare una volta deciso di acquisire il SISO:

- **Governo della Organizzazione e/o Comunità** adottante la Soluzione. Con mandato a operare e quadro di azione chiaro sia in termini economici che di incarico per la presa in carico, l'attivazione e la diffusione della soluzione;
- **Concetto di riuso di pratica nel Riusante** che consideri l'adozione di una soluzione e non di un prodotto. In questo senso un riuso è sempre un insieme di strumenti e di esperienze sviluppate attraverso l'adozione in riuso. In essa elemento centrale è di norma NON la tecnologia, ma i modelli di lavoro per ottenere il risultato voluto, migliorativo del processo analizzato. In questo la pratica è da considerare l'esperienza sviluppata attorno ad una esigenza, ottenendo risultati migliorativi attraverso il raggiungimento di obiettivi fissati che abbiano sempre come riferimento il Rafforzamento Amministrativo;
- **Principio di condivisione della conoscenza** come elemento alla base della diffusione delle pratiche e che riguarda la diffusione del risultato raggiunto insieme alle informazioni e all'esperienza sviluppata. Proprio per questo aspetto è essenziale nel senso stesso del riuso e della sua diffusione, considerando che i processi interni di realizzazione, mantenimento e diffusione previsti;
- **Il luogo della conoscenza** come luogo dinamico che si arricchisce con le esperienze maturate dai Riusanti. In questo elemento facilitatore di riferimento è la Comunità, soprattutto nella evoluzione nelle forme prevedibili di Hub di conoscenza o, se del caso e in situazioni particolari, di Centro di Competenza. Con termine di luogo poi si inseriscono argomentazioni come luogo fisico della presenza delle informazioni, luogo di esercizio della soluzione, luogo di presenza delle competenze;
- **Il Repository** di archiviazioni dell'esperienza, come sistema a rete di catalogazione e archiviazione di tutte le informazioni atte a rendere conosciuta e replicabile la buona pratica. In una logica estensiva con esso si identifica il luogo dove è documentata la pratica (Soluzione e/o esperienza sviluppata) che è custodita secondo un'organizzazione e un processo documentale definito da standard per essere facilmente ed economicamente riutilizzabile e replicabile. Il Repository non è un luogo a se stante semplicemente Archivio di esperienze, ma un supporto dinamico che evolve all'aumentare dei Soggetti Riusanti e uno strumento di tracciabilità delle esperienze attivate intorno al riuso nel tempo, documentate;
- **Il KIT di riuso** che consente di raccogliere e documentare la pratica e le esperienze, favorendo in modo autonomo la sua attivazione in altro luogo diverso da quello del Cedente. Su questo oggetto si incentra un'attenzione particolare perché da esso dipende il carattere oggettivo di riusabilità di una soluzione;
- **Trasferimento ed adozione della Buona pratica** come atto di responsabilità del Riusante attraverso un iter che lo deve vedere impegnato nella definizione di un progetto di fabbisogno, attraverso cui raccoglie il consenso a procedere, e poi quello di attuazione, in cui attiva e pone a regime l'uso della pratica. Questo introduce la necessità che il Riusante sia in grado di sviluppare un progetto esecutivo, analizzare i requisiti funzionali e le specifiche tecniche e disegnare lo scenario organizzativo del servizio/settore/processo per cui si è fatto il riuso. E' chiaro che tutte le problematiche sono legate alla

dimensione ed alla complessità dell'intervento che sarà fattore di scalabilità delle difficoltà e della capacità manageriali richiesta dall'impianto di riuso che richiede il governo una serie di aspetti: amministrativo, economico, operativo, organizzativo, tecnologico, tematico;

- **La gestione a regime e la formula di condivisione della esperienza.** Questa è la fase del riuso che lo distingue dall'acquisizione standard di una soluzione sul mercato, ma come si è detto il riuso NON è l'acquisizione di una soluzione sul mercato, ma la presa in carico di una esperienza da adattare alle proprie necessità alla propria organizzazione in modo consapevole. Nella fase di gestione di un riuso attivato, il Riusante deve affrontare le problematiche di
 - mantenimento degli strumenti e delle metodologie della soluzione nel tempo in modo uniforme alla versione acquisita da un'altra Amministrazione;
 - gestione del KIT di riuso da mantenere a disposizione per ulteriori riusi, possibilmente arricchito con quanto sviluppato nel tempo;
 - rapporto con fornitori esterni circa il mantenimento degli strumenti della buona pratica e l'eventuale erogazione di servizi;
 - modello erogazione del software della buona pratica (riuso AGID) che consente modalità diversificate come da par. 2.8 delle linee guida, fondamentali nel processo in atto di qualificazione dei Centri Servizi;
 - disponibilità a dare supporto al riuso nel tempo da parte di altre Amministrazioni;
 - gestione delle esigenze di revisione, evoluzione e ampliamento della buona pratica attraverso il confronto tra Amministrazioni adottanti la stessa "filosofia".

Questi aspetti indicano come la Comunità sia un supporto e un ausilio importante per un riusante;

- **Coinvolgimento di Soggetti privati.** Può essere previsto nelle diverse fasi di ciclo di vita del riuso, ma sempre governato con regole e con competenze che possono essere analizzate nei documenti del KIT che definiscono quali ruoli devono essere svolti nel contesto del riuso da una Amministrazioni e quali possono essere demandati a fornitori o consulenti. In questo il riuso può essere visto come un percorso di collaborazione tra PA per la condivisione delle esperienze non come alternativa al mercato dei servizi privato, ma come volano di quest'ultimo. Questo può essere meglio spiegato tenendo conto che il riuso è un rapporto tra Amministrazioni e che questo si configura attraverso la definizione dei seguenti elementi chiave:
 1. condivisione dei fabbisogni e delle necessità dei Riusanti;
 2. Costituzione di un nucleo di Amministrazioni in grado di realizzare progetti a supporto dell'evoluzione del riuso;
 3. Realizzazione dei contenuti che consentano di definire un modello di Hub di conoscenza auspicato;
- **Definire i bisogni formativi e informativi interni all'organizzazione del riusante.** Questo è un passaggio importante da definire nel progetto di Fabbisogno in cui deve essere fatto un controllo/censimento sul personale dell'Amministrazione coinvolto al fine di definire il livello di presa in carico del riuso da parte delle strutture coinvolte. Questo dovrà essere affrontato attraverso un processo organizzativo che consenta di ottimizzare le condizioni operative in funzione delle risorse professionali a disposizione, nonché predisponendo percorsi di formazione, preparazione e assistenza con cui caratterizzare Un piano di intervento sul personale.

3.1. Gli elementi specifici del SISO

Partendo dagli elementi generali sopra esposti, il Riusante che decide l'acquisizione in riuso del SISO deve porre in essere alcune verifiche di idoneità alla attivazione e gestione della pratica.

Presenza di uno studio del fabbisogno	il motivo del cambiamento, le esigenze da soddisfare, il modello organizzativo e del lavoro su cui calare il riuso, le aspettative dal cambiamento, i tempi di soluzione stimati, lo stato attuale di gestione della problematica oggetto dell'intervento
Presenza di una analisi dei requisiti previsti dal Piano Sociale Regionale	Analisi dei requisiti e delle specifiche funzionali e di dati definiti nelle sezioni del Piano sociale regionale sia per gli usi del SISO che per i dati scambiati come debito informativo
Presenza di competenze tecniche nell'Organizzazione del riusante	Per favorire le attività tecniche di installazione ed attivazione della piattaforma
Pianta organica degli utenti dell'ente coinvolti	Censimento del Personale, con definizione delle competenze digitali e tematiche possedute
Verifica della dotazione tecnologica per la installazione e la messa a regime del SISO	Verifica presso le proprie strutture tecniche delle risorse disponibili in proprio o esterne per contratto. Le informazioni del dimensionamento sono previste nei documenti del KIT (tecnologie)
Individuazione di un nucleo di utenti senior da impiegare come Assistenza negli uffici	<p>Questo riguarda la necessità di definire un nucleo di unità dell'Ente in grado di assicurare un riferimento per le problematiche di utilizzo funzionale della piattaforma. Il dimensionamento a riguardo può essere così considerato:</p> <p>2 Referenti per numero max di 60 utenti come Help Desk di primo livello con assicurazione di continuità di assistenza alla necessità a regime</p> <p>1 formatore interno da attivare periodicamente per un numero max di 80 utenti</p>
Presenza di una capacità di analisi dei problemi di organizzazione del lavoro	1 Dirigente o Funzionario con compiti di organizzazione del lavoro e dei processi interno

Definizione di un Servizio di Assistenza all'Utenza formata in aula che inizia a utilizzare la soluzione	<p>I moduli di formazione SISO sono concentrati nella fase di Aula, rimandando ad un momento successivo la verifica di impatto sul personale formato attraverso un Servizio di Assistenza. Questo è possibile considerata la alta intuitività delle funzioni degli strumenti. Resta il fatto della complessità e della eterogeneità di approccio ai temi del Sociale da parte degli utenti formati.</p> <p>SI indica in un totale di assistenza nei primi 3 mesi successivi alla formazione pari a 20 gg/uu per gruppi di 30 utenti.</p>
Verifica preventiva dell'esistenza di soluzioni digitali già presenti presso gli uffici destinatari del riuso	<p>Questo comporta 2 possibilità:</p> <p>Abbandono soluzioni esistenti negli uffici, con adozione totale di SISO, in questo caso una analisi va prevista sulla possibilità di acquisizione dati digitali dei sistemi abbandonati, con verifica della fattibilità</p> <p>Presenza di strumenti in convivenza con SISO/SISO solo se completano il supporto per blocchi di servizio: Segretariato o Cartella</p>

4. Amministrazioni che adottano la buona pratica

Le Amministrazioni che attualmente adottano la buona pratica, nelle sue diverse componenti e versioni, sono Esiste una Unica versione di prodotto Work in progress da parte del Laboratorio regionale della Regione dell'Umbria gestito dalla Società in House Umbria Digitale scarl. La versione dell'ultima release è disponibile in linea presso il Repository regionale Umbro di GITHUB con accesso previa richiesta di verifica di riuso alla Regione dell'Umbria:

Enti che adottano la buona pratica	Moduli/funzionalità adottate, versione	Referente (nome, cognome, mail)
Ente cedente:		
Regione Umbria	Modulo SISO Regione Modulo Comuni cloud per Enti	spaolini@regione.umbria.it Carlo.falcinelli@puntozeroscarl.it
Enti riusanti		
Comune Roma	Modulo SISO Roma Modulo Comuni cloud per Enti	Paola Procaccini <paola.procaccini@comune.roma.it>
Regione Lazio	Modulo SISO Regione Modulo Comuni cloud per Enti	Alberto Sasso D'Elia <asassodelia@regione.lazio.it>

Enti che adottano la buona pratica	Moduli/funzionalità adottate, versione	Referente (nome, cognome, mail)
Regione Marche	Modulo SISO Regione Modulo Comuni cloud per Enti	Maria Elena Tartari <maria.elena.tartari@regione.marche.it>
Comuni Umbria tutti	Modulo Comuni / Funzioni tutte	Paolo Caovretti paolo.cavoretti@puntozeroscarl.it
Ambito Jesi (Marche)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	Maria Elena Tartari <maria.elena.tartari@regione.marche.it>
Ambito Falconara (Marche)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	
Ambito Monti azzurri (Marche)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	
Ambito Alte valli potenza (Marche)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	
Ambito Camerino (Marche)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	
Ambito San Benedetto tronto (Marche)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	
Ambito Monti Sibillini (Marche)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	
Ambito Gallarate (Lombardia)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	Michele Colombo michelecolombo@comune.gallarate.va.it
Ambito Luino (Lombardia)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	Antonella Brusamolin <antonella.brusamolin@vallidelverbano.va.it>
Ambito Cittiglio (Lombardia)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	Antonella Brusamolin <antonella.brusamolin@vallidelverbano.va.it>
Ambito Vigevano (Lombardia)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	Antonio Rossanigo <arossanigo@comune.vigevano.pv.it>

Enti che adottano la buona pratica	Moduli/funzionalità adottate, versione	Referente (nome, cognome, mail)
Comuni prov. Monza-Brianza (Lombardia)	Modulo Comuni / Funzioni tutte	Jean Damien Hornung <jean.hornung@gmail.com>
Ambito Sant'Antonio Abate (Puglia)	Modulo Comuni / Cartella Sociale	Ida Onofrio <idaonofrio@comunesantantonioabate.it>
Unione Camposampiero	Modulo Comuni / Funzioni tutte	Anna Giacomelli <anna.giacomelli@fcc.veneto.it>

Tabella 1 – Elenco Enti che adottano la buona pratica