

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



Riuso VBG/SUAPE 3.0

KIT di riuso Fase B – Trasferimento e adozione della soluzione

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	4
2. Piano formativo	4
2.1. Obiettivi e strategia	4
2.2. Ambiti tematici della formazione	4
2.3. Comunità del piano di formazione	5
2.4. Programma formativo	5



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.

E' stata definita una grafica comune per tutti portali relativi alla Comunità denominata SUAPE 3.0, ed è stato definito un logo riportato nelle presentazione e all'interno dell'area riservata



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



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.

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.
- **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.

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.

2.1. Obiettivi e strategia

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.

La comunità ha l'obiettivo di diffondere le proprie buone pratiche per la gestione telematica dello sportello SUAPE. La comunità verrà coinvolta al fine di valutare e comprendere i benefici dell'utilizzo di una piattaforma telematica.

2.2. Ambiti tematici della formazione

Gli ambiti tematici riguardano :



- ❖ Edilizia
- ❖ Attività Produttive
- ❖ Ambiente

2.3. Comunità del piano di formazione

Non è previsto un coinvolgimento attivo della Comunità in merito al piano di formazione.

2.4. Programma formativo

Il programma formativo di dettaglio verrà definito all'occorrenza con gli enti aderenti in accordo con gli stessi sulla base dei moduli e servizi che ritengono necessari da attivare. Solitamente la formazione prevede due macro interlocutori:

- Stackholder in merito all'utilizzo e alle funzionalità del frontoffice
- Istruttori in merito all'utilizzo del backoffice e di tutte le funzionalità utili al fine dell'istruttoria

Di seguito è riportato un esempio di piano formativo.

FORMAZIONE	ARGOMENTI
Formazione Base Procedimento AUA\AIA Telematico e cooperazione applicativa	Panoramica applicativi (Backoffice, Console globale e locale, Area riservata) Area riservata e presentazione di una domanda (spiegazione degli step) Introduzione al backoffice e nomenclatura Gestione Flusso Comune/Regione Configurazione cooperazione Comune – Regione (Notifica Comune - Regione e Regione Comune) Panoramica AIA e AUR Modelli e Lettere di comunicazione
Formazione Avanzata	Configurazione Backoffice 1. Procedimenti 2. Flussi 3. Amministrazioni 4. Movimenti



		<p>5. Notifiche</p> <p>6. Documenti \ Lettere e mail tipo</p> <p>7. Frontend</p> <p>Certificato di invio</p> <p>1. Modifica del contenuto</p> <p>2. RiGenerazione certificato</p> <p>Numerazione Pratiche</p> <p>1. Configurazione Numerazione Pratiche</p> <p>2. Azzeramenti\Modifica\Numerazione da intervento</p>
Formazione Avanzata	tecnica	<p>Struttura dei dati (3h) –</p> <p>1. MySQL /Oracle (CONSOLE, COMUNI, SECURITY)</p> <p>3. Esempi di query</p>
Formazione Avanzata	tecnica	<p>Architettura applicazioni (3h) –</p> <ul style="list-style-type: none">• Distribuzione AS Tomcat (vecchia e nuova installazione)• Distribuzione applicazioni java• Distribuzione applicazione .net
Formazione Avanzata	tecnica	<p>Gestione dei problemi (3h)</p> <ul style="list-style-type: none">• Logs backend• Logs protocollazione• Logs frontend• Pannello amministrativo• Allineamento console -> backend• Dati derivanti da import --> duplicazione anagrafiche



Formazione Avanzata	tecnica	<p>Pratiche in errore, firma e modifica file (3h) –</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mancato collegamento con allegati (ver. 2.30)2. Tipo Soggetto mancante nel Back (console ---> allineamento del Back)3. Configurazioni mancanti4. plugin anteprima documento su browser5. editDocs
------------------------	---------	---