

# OPEN PUBLIC LIBRARY

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

### B5. Strumenti informativi e formativi

B5.1 Piano di comunicazione

B5.2 Piano di formazione

Data rilascio: 10/12/2018

Versione: 1.0

## Sommario

<b>Premessa .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Piano di comunicazione .....</b>	<b>2</b>
1.1. Grafica coordinata .....	2
1.2. Piano di comunicazione interna .....	2
1.3. Piano di comunicazione esterna: media mix .....	3
<b>2. Piano formativo .....</b>	<b>3</b>
2.1. Obiettivi e strategia .....	3
2.2. Ambiti tematici della formazione .....	4
2.3. Comunità del piano di formazione .....	4
2.4. Programma formativo .....	4

## Premessa

Il presente documento raccoglie gli **strumenti informativi e formativi del kit di riuso per la fase B** – Trasferimento e adozione della buona pratica. Gli strumenti informativi e formativi, come previsto dall'Avviso OCPA2020<sup>1</sup>, consistono in: i) un Piano di comunicazione; ii) un Piano di formazione.

### 1. Piano di comunicazione

Questo strumento consiste in un Piano di comunicazione:

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

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

#### 1.1. Grafica coordinata

Per il progetto OPL non è prevista una grafica né altro materiale dedicato.

#### 1.2. Piano di comunicazione interna

Per quanto riguarda la comunicazione interna, vanno individuati con cura i target, in modo che i medesimi diventino testimonial dell'innovazione. Il presupposto è che la comunicazione di un progetto così tecnico e legato al "backoffice" del servizio di pubblica lettura possa essere comunicato solo per cerchi concentrici, coinvolgendo per prima cosa un gruppo di addetti ai lavori che a loro volta coinvolgano settori sempre più periferici della popolazione da informare.

Si propone quindi una campagna di comunicazione a 2 tappe:

- Incontri territoriali con alcuni e significativi direttori di sistema bibliotecario, direttori di biblioteca, bibliotecari etc., eventualmente già sensibili al tema dell'innovazione collegata al servizio di pubblica lettura.
- Successivo coinvolgimento del personale amministrativo e politico degli Enti, eventualmente facilitato dall'ingaggio dei testimonial coinvolti con la tappa precedente.

Si tratta di una strategia comunicativa relativamente semplice ma in grado di far riverberare i contenuti del progetto sui soggetti maggiormente in grado di comprendere e di valorizzare a loro volta le ricadute della buona pratica.

---

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

### 1.3. Piano di comunicazione esterna

Oltre ai più consueti canali di comunicazione istituzionale (sito web, newsletter, comunicati stampa, etc.), che ogni Ente metterà in campo secondo le proprie consuetudini, il Piano suggerisce un percorso sul territorio, sfruttando le attività già calendarizzate dalle singole biblioteche per un lancio dell'interfaccia web dell'OLAP.

Andrebbe individuato un gruppo di biblioteche "privilegiate", o per numero di utenza o per collocazione geografica o, ancora, per ruolo nell'ambito della rete/sistema bibliotecario. Coordinandosi con il responsabile del singolo servizio, andrebbero selezionati alcuni eventi tra quelli già previsti nella programmazione annuale della biblioteca per promuovere anche i contenuti della buona pratica. La selezione dovrebbe tenere conto del pubblico a cui sarà rivolta: utenza generica; insegnanti; altre tipologie di utenza.

## 2. Piano formativo

Il seguente Piano di formazione è a supporto del processo di riuso della buona pratica. Sono indicati: obiettivi, soggetti da coinvolgere e il programma formativo di massima in termini di contenuti, strumenti e tempi.

### 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 buona pratica, nonché gli strumenti operativi utili per il riuso efficace ed efficiente della buona pratica.

Auspiciabilmente, il piano formativo ha anche l'obiettivo di attivare una Comunità attorno al progetto di riuso, un ambiente di relazione che ospiti tutti i soggetti interessati alla buona pratica, che sostenga percorsi di mantenimento e sviluppo e che offra occasioni di scambio di notizie e documenti relativi alla 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 buona pratica (ad esempio una piattaforma tecnologica esistente) e individuare le modifiche necessarie all'utilizzo della buona pratica 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 buona pratica.

Soprattutto gli obiettivi vanno declinati sui target della formazione:

- *Experienced User*, ovvero una figura orientata non solo all'utilizzo ma anche allo sviluppo della buona pratica.
- *Operatore*, ovvero una figura che conosce la buona pratica e la può utilizzare compiutamente.

## 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.

## 2.3. Comunità del piano di formazione

La buona pratica ha già iniziato a comporre una sua Community esistente, che può essere coinvolta nella programmazione della formazione.

## 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 presa dal Piano Operativo di progetto (vedi paragrafo 1.1), oppure semplificata in 3 fasi minimo:

- Preliminare: prima dell'avvio del processo di trasferimento della buona pratica;
- Avvio della buona pratica;
- 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), 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), sistemi di condivisione di informazioni e documenti (digitali e non).

Nel caso del target *Experienced User*, il piano formativo potrebbe prevedere un confronto/affiancamento con il personale dell'Ente cedente, per accelerare i tempi della comprensione completa degli automatismi e delle specifiche del sistema OLAP.

Nel caso del target *Operatore*, il piano formativo dovrebbe assicurarsi della previa conoscenza di alcune nozioni di base nell'ambito del funzionamento dei sistemi operativi, dei database e dei servizi on line.