

**Progetto di Formazione-Intervento®
per l'informatizzazione dei servizi della P.A.**

Sede prevalente dell'attività formativa: è la sala Convegni **dell'Ente Provincia di Lecce** in **Via Botti**. Essa è infatti anche la sede del Centro Servizi Tecnologici che ha in gestione la piattaforma tecnologica del progetto di e-Government R.I.S.O.



Alcune sessioni saranno realizzate in altre sedi qualora la sede principale fosse impegnata.

Le sessioni per gli amministratori saranno tenute circolarmente presso gli Enti Sponsor dell'iniziativa: Provincia di Lecce e Comune di Botrugno



Finalità

Il programma formativo è stato finanziato dal POR Puglia nell'ambito dell'Asse 6, "Città dell'informazione", Misura 4.

Il progetto viene portato avanti da un'Associazione temporanea di scopo (ATS) formata da Impresa Insieme S.r.l e dall'Associazione Formazione Salento.

La finalità del progetto è quella di coinvolgere amministratori, dirigenti e funzionari dei Comuni della provincia di Lecce, di alcuni altri Enti della P.A. e della stessa Provincia per favorire l'uso di strumenti resi disponibili dai progetti di e-Government per informatizzare i servizi erogati dagli Enti associati così da consentire che il dialogo e le pratiche amministrative possano essere espletate attraverso internet. Ciò a vantaggio dei cittadini e delle imprese, ma anche per fronteggiare la differenza di informatizzazione tra territori (digital divide) e quindi il pericolo di arretramento nella competitività a livello nazionale e mondiale.

I destinatari

I destinatari dell'intervento formativo sono:

1. i funzionari referenti rispettivamente
 - del Marketing territoriale,
 - del SUAP (sportello unico per le attività produttive),
 - del SIL (servizi informativi del lavoro) e
 - dell'URP (ufficio di relazioni con il pubblico),.
2. gli operatori degli altri enti della P.A. che hanno ragione di interloquire con i Comuni per gestire il procedimento unico per il funzionamento del SUAP o per mettere in comune le informazioni per i cittadini come per l'ufficio di relazioni con il pubblico;
3. i referenti ICT (information & communication technology), proprio quelli che sono stati indicati come interfacce dei CST o ALI (alleanze locali per l'innovazione),
4. i dirigenti/facilitatori dei cambiamenti organizzativi. Essi sono generalmente i segretari comunali, direttori generali o dirigenti di aree organizzative complesse
5. gli amministratori/sponsor dei processi di cambiamento strategico.

Gli ultimi due ruoli sono stati individuati già in fase di implementazione della tecnologia di e-Government del progetto R.I.S.O, ma si è individuata la necessità di un loro rafforzamento proprio perché l'innovazione tecnologica nei servizi è possibile sempre che venga promossa e sostenuta da coloro che hanno la responsabilità di formulare le strategie (Amministratori) e di gestire la funzionalità organizzativa degli enti (i dirigenti).

L'azione rivolta a tutti i destinatari indicati deve aumentare le conoscenze, le competenze e le capacità, ma soprattutto la condivisione di sviluppare un progetto comune nel rendere più efficiente e moderna la struttura della P.A. a supporto delle strategie di sviluppo locale.

L'organizzazione territoriale

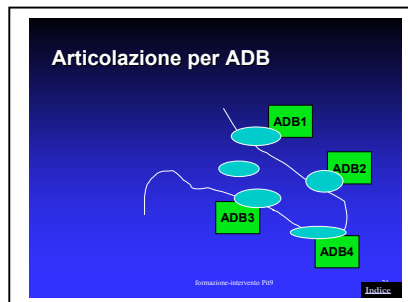
Per far funzionare i servizi della P.A. e per assicurarne una loro progressiva informatizzazione in ragione delle politiche di e-Government è necessario immaginare organizzazioni specifiche che consentano di scegliere e adottare soluzioni tecnologiche innovative omogenee su larga scala .

Una delle ipotesi potrebbe essere quella immaginata, sperimentata e descritta da Renato Di Gregorio

Il modello proposto è quello di associare un largo numero di Comuni così da garantire un'erogazione di **servizi** di alta qualità ma a basso costo. La formula organizzativa, in questo caso, è quello per **“reti professionali”** e **“comunità di pratiche”** .

Un altro aspetto caratterizzante il modello è quello di prevedere all'interno dell'associazione un certo numero di sotto aggregazioni in ragione delle distintività dei singoli territori e delle loro specifiche strategie di sviluppo, le cosiddette **ABD (aree di business distintivo)**.

Il modello configura così, nel suo insieme, un'organizzazione territoriale di tipo divisionale (si legga articolo su Sistemi & Impresa di ottobre 2007 su www.impresainsieme.com).



La formazione

L'azione formativa prevista in questo progetto finanziato si sviluppa con la modalità tipica della formazione-intervento®. Essa è articolata in cinque parti:

1. la formulazione strategica
2. la condivisione strategica
3. la progettazione partecipata:
 - a. la formazione metodologica,
 - b. la formazione tecnica
 - c. la consulenza formativa on line
4. la comunicazione
5. l'apprendimento

1. La formulazione strategica

Essa è stata sostanzialmente formalizzata nel progetto che è stato presentato al finanziamento regionale. Come è stato già scritto, l'obiettivo strategico dell'iniziativa è quello di rendere operativi gli strumenti resi disponibili dai progetti di e-Government perché essi rendano più efficienti i servizi che la P.A. eroga a vantaggio di coloro che sviluppando imprenditorialità sul territorio ne consentano lo sviluppo economico e occupazionale.

Altro obiettivo strategico è quello di consolidare l'associazionismo tra Comuni ma in una logica di "organizzazione territoriale" . così come in altre parti d'Italia. Si veda al riguardo: www.associazioneseraf.it, www.associazioneseral.it, www.progettoterritorio.it.



2. La condivisione strategica

La “condivisione strategica” serve a sposare il modello organizzativo di valenza territoriale e a chiarire come l'evoluzione strategica dell'ICT può riuscire a rendere fattibile il disegno strategico con le conseguenze organizzative che ciò comporta.

Essa serve anche a mettere assieme le diverse iniziative promosse sul versante dell'ICT e prepararsi a strutturare un sistema integrato sia a livello “comunale” che a livello “territoriale” finalizzato e orientato.

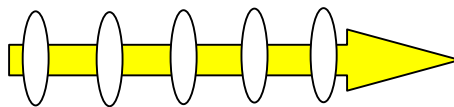
Essa serve anche a motivare le persone ai diversi livelli che è possibile perseguire il cambiamento sempre che si ci si impegni in una progettualità coerente, integrata ed efficace. Sono infatti previsti 2 workshop di cinque ore ciascuna, uno a monte e l'altro a valle dei programmi per le diverse famiglie professionali che si conta di coinvolgere. Le famiglie professionali sono di seguito indicate.

Condivisione strategica			
	N	ore	n. edizioni
Dirigenti	90	10	2
funzionari servizi (Suap)	70	10	1
funzionari servizi (Urp)	70	10	1
funzionari servizi (Mktg, SIL)	70	10	1
enti autorizzatori	24	10	1
referenti ICT	70	10	1

2. La progettazione- partecipata

Le famiglie professionali individuate, ad esclusione degli amministratori faranno un percorso formativo articolato in:

- cinque **workshop metodologici** intervallati da
- quattro periodi di **project work** intermedi.



I cinque **workshop** servono per acquisire le conoscenze utili a sviluppare nel corso dei quattro project work le fasi della progettazione e cioè

1. scenario,
2. analisi,
3. benchmarking,
4. progettazione.

I quattro **project work** vengono realizzati con un impegno in ore pari a 40. Le ore effettivamente impiegate a fronte di attività realmente effettuate viene autocertificata dai partecipanti in un apposito registro individuale che viene fornito ad inizio del progetto.

A ciascuna delle schiere di persone/ruoli individuate viene assegnato un progetto tipico per la famiglia di riferimento, così da finalizzare l'intervento progettuale di ciascun partecipante alla propria situazione organizzativa e ai reali problemi d'informatizzazione da realizzare.

L'obiettivo che si persegue con questo approccio è quello di utilizzare la progettualità come metodo di apprendimento e di usare l'apprendimento per modificare l'organizzazione, rendendo il tutto molto contestuale e finalizzato all'organizzazione di appartenenza nella quale bisogna veramente creare il cambiamento atteso e condiviso.

I partecipanti, per sintetizzare le fasi di sviluppo del loro progetto, utilizzeranno un supporto di **power point** specifico che scambieranno con il tutor di processo che seguirà la progettazione. Il tutor fornirà una Consulenza formativa on line. In tal modo i partecipanti si addestreranno a progettare, ma anche a dialogare via on line e a comunicare in pubblico con efficacia.

La conclusione del percorso progettuale e del processo di apprendimento è costituita dalla redazione di una relazione che comprende e riassume il lavoro dei workshop e di project work.

3. La formazione tecnica

Per i dirigenti ed i funzionari dei servizi si prevede di offrire, lungo il percorso di progettazione partecipata, 3 giornate di approfondimento tematico di n. 5 ore per conoscere meglio l'offerta tecnologica consentita dai programmi di e-Government e in particolare da R.I.S.O.

Formazione tecnica			
	N	ore	n. edizioni
Dirigenti	90	15	2
funzionari servizi (Suap)	70	15	1
funzionari servizi (Urp)	70	15	1
funzionari servizi (Mktg, SIL)	70	15	1

4. La consulenza on line

Essa viene erogata per supportare i destinatari lungo la loro progettazione. Essa viene erogata dal metodologo di processo che supporta i partecipanti durante i periodi di project work.

La quantità di consulenza è diversa a seconda della difficoltà del progetto e del ruolo in gioco.

Parte della consulenza on line sarà supportata dalla piattaforma di e-learning di R.I.S.O. costruita proprio per sostenere e supportare la formazione del personale della P.A. impegnato nei processi di informatizzazione.

5. Formazione territoriale

All'interno del territorio complessivo si possono disegnare dei sub-territori che condividono prospettive di sviluppo omogenee e sistemi culturali, infrastrutturali, geografici, distintivi. Saranno pertanto previsti interventi che consentano ai ruoli che compongono le reti professionali di lavorare assieme a progetti per l'integrazione dei sistemi e delle iniziative di intervento per le imprese del territorio e per gli stakeholders di altri territori (imprenditori, turisti, lavoratori e Paesi). Questo va disegnato dagli amministratori (gli **Sponsor**) che si devono ritrovare insieme per delineare i sub-territori e le loro traiettorie strategiche, anche in relazione alle vocazioni produttive, culturali e storiche delle rispettive aree.

Formazione territoriale			
	N	ore	n. edizioni
Sponsor	70	15	2

Monitoraggio e valutazione interna

La selezione d'ingresso verrà effettuata dal gruppo degli sponsor che sono figure già individuate all'interno dell'area "amministratori" dal progetto R.I.S.O. e che hanno come ruolo e obiettivo quello di promuovere l'innovazione dei servizi nella P.A. Locale.

Poi ci sarà una valutazione in itinere sul processo di apprendimento e l'efficacia della prestazione per l'innovazione che le persone delle diverse famiglie mostreranno nell'esercizio di ruolo.

Il monitoraggio sull'apprendimento sarà effettuato sul piano metodologico, da parte dell'Istituto di Ricerca sulla Formazione-Intervento.



Diffusione dei risultati

La stessa modalità didattica utilizzata, quella della formazione-intervento è di per sé un sistema di comunicazione interna ed esterna efficace. Questo perché coinvolge tutto un territorio provinciale e coinvolge partner altrove nel processo cosiddetto di benchmarking.

La diffusione dei risultati sarà operata attraverso il portale www.riso.puglia.it, che già contiene una parte dedicata allo sviluppo del progetto.

Infine si conta di usare la Rete degli URP provinciale per illustrare ogni passo dell'azione formativa realizzata, così come già è stato sperimentato con il progetto R.I.S.O.

Si conta inoltre di rappresentare il progetto e i suoi risultati su un testo.

Sponsorship

Il programma gode della sponsorship della Provincia di Lecce e del Comune di Botrugno.

La Provincia di Lecce ha apprezzato che il programma serva a continuare e a consolidare il processo di e-Government portato avanti con il progetto R.I.S.O.

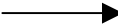
Il Comune di Botrugno ha apprezzato l'opportunità di continuare a sviluppare l'azione di supporto ai Comuni nel sostenere le iniziative di promozione dello sviluppo locale perseguite nell'ambito del progetto PIT 9.

Entrambi sono interessati al progetto ALI Salento e al consolidamento della Rete ICT.

Programma formativo di dettaglio

Esso è di seguito riportato.

La simbologia utilizzata nei programmi dopo riportati è la seguente:

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Condivisione strategica |  |
| 2. Progettazione partecipata |  |
| 3. Formazione tecnica |  |
| 4. Consulenza on line |  |
| 5. Project work |  |

Le ore di lezione sono :

- dalle ore 9,00 alle ore 14,00 per i workshop di 5 ore
- dalle ore 9,00 alle ore 13,00 per i workshop di 4 ore
- dalle ore 14.00 alle ore 19,00 per i workshop pomeridiani

I luoghi dove si svolgono le attività formative sono indicati nei rispettivi calendari

I Formatori

I formatori che seguono le attività tipiche della metodologia della formazione intervento sono professionisti locali che sono stati formati e certificati dall'Istituto di Ricerca sulla formazione intervento a seguito del loro primo intervento nella formazione realizzata per accompagnare il progetto R.I.S.O.

In alcuni casi c'è una codocenza.

In ogni workshop, sia metodologico che tematico, c'è un tutor di processo che segue il programma e redige il verbale della riunione.

Il tutor è il dott. Cosimo Saracino.

Il coordinatore scientifico del progetto è il dott. Renato Di Gregorio.

I materiali didattici

I materiali utilizzati per le docenze ed espresse in power point, i documenti di consultazione, i verbali dei workshop, i progetti dei partecipanti, ecc, sono tutti raccolti su una piattaforma web, all'indirizzo **www.proxime.it/ict**
Ogni partecipante ha una password per accedervi e per consultare o scaricare il materiale.

I siti web di consultazione

www.impresainsieme.com
www.formazioneintervento.it
www.associazioneseraf.it
www.associazioneseral.it
www.progettoterritorio.it
www.proxime.it

I Testi di formazione-intervento di Renato Di Gregorio

1. La Formazione-intervento nelle organizzazioni (1996) edito da Guerini
2. Progetti di cambiamento (1998), edito da Guerini
3. Progettare per apprendere (2000), edito da Guerini
4. Formazione-intervento e Sviluppo Locale (2004), edito da Impresa Insieme
5. La formazione-intervento: il manuale (2005), edito da Impresa Insieme
6. Formazione-intervento e Sviluppo Organizzativo (2006), edito da Impresa Insieme.
7. La metodologia della formazione intervento (2007) edito da Impresa Insieme