

## Regione Lazio

DIREZIONE FORMAZ., RICE. E INNOV., SCUOLA UNIV., DIR. STUDIO  
Atti dirigenziali di Gestione

Determinazione 7 novembre 2019, n. G15258

**Rettifica determinazione dirigenziale n. G11472 del 3/09/2019 avente ad oggetto "POR Lazio FSE 2014/2020. Attuazione degli interventi di cui al Piano di Rafforzamento Amministrativo (PRA) II Fase della Regione Lazio. Approvazione "Scheda progetto" relativa a Progetto Formativo SIGESS Roma Capitale e Regione Lazio predisposta da LAZIOcrea S.p.A Impegno di spesa pluriennale di € 585.191,14 a favore di LAZIOcrea S.p.A. (Codice creditore 164838) - a valere sul POR Lazio FSE 2014-2020 - Asse 4 "Capacità istituzionale e amministrativa" Priorità di investimento 11. Obiettivo specifico 11. "- e approvazione dello schema di Convenzione".**

OGGETTO: Rettifica determinazione dirigenziale n. G11472 del 3/09/2019 avente ad oggetto “POR Lazio FSE 2014/2020. Attuazione degli interventi di cui al Piano di Rafforzamento Amministrativo (PRA) II Fase della Regione Lazio. Approvazione “Scheda progetto” relativa a Progetto Formativo SIGESS Roma Capitale e Regione Lazio predisposta da LAZIOcrea S.p.A Impegno di spesa pluriennale di € 585.191,14 a favore di LAZIOcrea S.p.A. (Codice creditore 164838) - a valere sul POR Lazio FSE 2014-2020 - Asse 4 "Capacità istituzionale e amministrativa" Priorità di investimento 11. Obiettivo specifico 11. “- e approvazione dello schema di Convenzione”.

**LA DIRETTRICE DELLA DIREZIONE REGIONALE FORMAZIONE, RICERCA E INNOVAZIONE, SCUOLA E UNIVERSITA', DIRITTO ALLO STUDIO**

**VISTI**

- lo Statuto della Regione Lazio;
- la Legge Regionale del 18/02/2002, n. 6 recante “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale” – e successive modifiche ed integrazioni;
- il Regolamento del 6 settembre 2002, n.1 “Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale” e sue modificazioni e integrazioni ed in particolare il Capo I del Titolo III, relativo alle strutture organizzative per la gestione”;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 623 del 10/11/2015 con la quale è stato conferito all’Avv. Elisabetta Longo l’incarico di Direttore della Direzione Regionale “Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio”;
- la Legge n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.;
- il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.;

**VISTI**

- il Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea;
- la Deliberazione del Consiglio regionale 21 dicembre 2013, n. 14 (Documento di economia e finanza regionale 2014-2016), approvata nel dicembre 2013 in coerenza con la mozione n. 31 del Consiglio Regionale del Lazio del novembre 2013 recante “Iniziative relative ai Fondi Strutturali Europei per i periodi di programmazione 2007-2013 e 2014-2020;
- il Regolamento (CE) n. 396/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio del 6/05/2009 che modifica il Regolamento (CE) n. 1081/2006 relativo al Fondo sociale europeo per estendere i costi ammissibili a un contributo del FSE;
- il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, recante disposizioni comuni sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, sul Fondo Sociale Europeo, sul Fondo di Coesione, sul Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale e sul Fondo Europeo per gli Affari Marittimi e la Pesca, e disposizioni generali sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, sul Fondo Sociale Europeo, sul Fondo di Coesione e sul Fondo Europeo per gli Affari Marittimi e la Pesca, e che abroga il regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;
- il Regolamento (UE) n. 1301/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale e a disposizioni specifiche concernenti l'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" e che abroga il regolamento (CE) n. 1080/2006;
- il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, relativo al Fondo Sociale Europeo e che abroga il regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio;

- il Regolamento di Esecuzione (UE) N. 821/2014 della Commissione del 28 luglio 2014 recante modalità di applicazione del Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le modalità dettagliate per il trasferimento e la gestione dei contributi dei programmi, le relazioni sugli strumenti finanziari, le caratteristiche tecniche delle misure di informazione e di comunicazione per le operazioni e il sistema di registrazione e memorizzazione dei dati;
- il Regolamento n. 1011/2014 della Commissione Europea, del 22 settembre 2014, recante modalità di esecuzione del regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i modelli per la presentazione di determinate informazioni alla Commissione e le norme dettagliate concernenti gli scambi di informazioni tra beneficiari e autorità di gestione, autorità di certificazione, autorità di audit e organismi intermedi;
- la Decisione di esecuzione della Commissione Europea n. C(2014) 8021 del 29.10.2014, che ha approvato determinati elementi dell'Accordo di partenariato con l'Italia;
- la Direttiva del Presidente della Giunta regionale n. R00004 del 07/08/2013 inerente l'istituzione della "Cabina di Regia per l'attuazione delle politiche regionali ed europee (Coordinamento e Gestione dei Fondi Strutturali e delle altre risorse finanziarie ordinarie e/o aggiuntive)", aggiornata e integrata dalla Direttiva del Presidente della Giunta regionale R00002 dell'8/04/2015;
- la Deliberazione del Consiglio Regionale del 10 aprile 2014, n. 2 con cui sono state approvate le "Linee di indirizzo per un uso efficiente delle risorse finanziarie destinate allo sviluppo 2014-2020";
- la Deliberazione n.479 del 17 luglio 2014 con cui la Giunta Regionale ha adottato le proposte di Programmi Operativi Regionali: FESR, FSE e PSR FEASR 2014-2020;
- la Deliberazione n. 660 del 14 ottobre 2014 con cui la Giunta regionale ha designato l'Autorità di Audit, l'Autorità di Certificazione, l'Autorità di gestione del Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) e l'Autorità di gestione del Fondo Sociale Europeo (FSE) per il ciclo di programmazione 2014-2020;
- la Decisione n° C(2014) 9799 del 12 dicembre 2014 con cui la Commissione Europea ha approvato il Programma Operativo Regione Lazio Fondo Sociale Europeo 2014-2020 nell'ambito dell'Obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione", contrassegnato con il n°CCI2014IT05SFOP005;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 55 del 17 febbraio 2015 recante: "Preso d'atto del Programma Operativo della Regione Lazio FSE n°CCI2014IT05SFOP005- Programmazione 2014-2020, nell'ambito dell'Obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione";
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 83 del 13 marzo 2015 che ha istituito il Comitato di Sorveglianza del POR FSE;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 252 del 26 maggio 2015 concernente "Adozione della Strategia unitaria per le attività di comunicazione e informazione relative alla programmazione 2014-2020 dei Fondi SIE";
- la Determinazione dirigenziale G05336 30/04/2015 "Strategia regionale di sviluppo della programmazione del Fondo Sociale Europeo 2014-2020. Approvazione del Piano di attuazione della governance del processo partenariale";
- la Deliberazione della Giunta regionale n. 269 del 1 giugno 2012 recante modalità e termini per la gestione e la rendicontazione degli interventi finanziati dalla Regione, con o senza il concorso nazionale e/o comunitario;
- la Determinazione Dirigenziale n. B06163 del 17 settembre 2012 "Direttiva Regionale per lo Svolgimento, la rendicontazione e il controllo delle attività cofinanziate con il Fondo Sociale Europeo e altri Fondi" e relativi Allegati A e B;
- la metodologia e i criteri di selezione delle operazioni approvati dal Comitato di sorveglianza nella riunione del 27 maggio 2015;

- la Determinazione Dirigenziale G05903 del 15/5/2015: POR FSE Lazio 2014-2020 – Recepimento e approvazione del logo del Programma Operativo regionale del Fondo Sociale Europeo – Programmazione 2014-2020 e del manuale di immagine coordinata;
- la Determinazione Dirigenziale G10446 del 3/9/2015: Approvazione del logo Lazio Europa e delle Linee Guida per i beneficiari del FSE, Annullamento e sostituzione del Manuale di stile approvato con Determinazione n. G05903 del 15 maggio 2015;

#### **VISTI altresì:**

- il Decreto legislativo del 23 giugno 2011, n. 118, recante: "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42" e successive modifiche;
- la Legge regionale 20 novembre 2001, n. 25, recante: "Norme in materia di programmazione, bilancio e contabilità della Regione";
- il Regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26, recante: "Regolamento regionale di contabilità";
- la Legge Regionale 28 dicembre 2018, n. 13 "Legge di Stabilità regionale 2019";
- la Legge Regionale 28 dicembre 2018, n. 14 "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021";
- la Deliberazione della Giunta regionale 28 dicembre 2018, n. 861 "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021. Approvazione del "Documento tecnico di accompagnamento", ripartito in titoli, tipologie e categorie per le entrate ed in missioni, programmi e macroaggregati per le spese";
- la Deliberazione della Giunta regionale 28 dicembre 2018, n. 862 "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021. Approvazione del "Bilancio finanziario gestionale", ripartito in capitoli di entrata e di spesa";
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 64 del 05/02/2019 concernente "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021. Assegnazione dei capitoli di spesa alle strutture regionali competenti, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, lettera c) della legge regionale 28 dicembre 2018, n. 14 e dell'articolo 13, comma 5, del regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26."
- l'articolo 30, comma 2, del r.r. n. 26/2017, in riferimento alla predisposizione del piano finanziario di attuazione della spesa;
- la Deliberazione della Giunta regionale 22 gennaio 2019 n. 16 "Applicazione delle disposizioni di cui agli articoli 10, comma 2, e 39, comma 4, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 e successive modifiche e disposizioni per la gestione del bilancio regionale 2019-2021, ai sensi dell'articolo 28 del regolamento regionale 9 novembre 2017. Approvazione del bilancio reticolare, ai sensi dell'articolo 29 del r.r. n. 26/2017";
- la Circolare del Segretario Generale della Giunta regionale prot. 131023 del 18/02/2019 e le altre eventuali e successive integrazioni, con la quale sono fornite le indicazioni relative alla gestione del bilancio regionale 2019-2021;

#### **VISTI anche:**

- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 497 del 18 settembre 2018 concernente "Adozione Piano di Rafforzamento Amministrativo (PRA) Seconda Fase e individuazione e nomina del Responsabile tecnico del PRA";
- il Contratto-Quadro di Servizio tra la Regione Lazio e LAZIOcrea S.p.A., sottoscritto il 4 agosto 2016 (Reg. cronologico n. 19365 del 5 agosto 2016), che disciplina i servizi e le modalità di svolgimento dei medesimi tra le Parti;

- la determinazione dirigenziale n. G11472 del 3/09/2019 avente ad oggetto “POR Lazio FSE 2014/2020. Attuazione degli interventi di cui al Piano di Rafforzamento Amministrativo (PRA) II Fase della Regione Lazio. Approvazione “Scheda progetto” relativa a Progetto Formativo SIGESS Roma Capitale e Regione Lazio predisposta da LAZIOcrea S.p.A Impegno di spesa pluriennale di € 585.191,14 a favore di LAZIOcrea S.p.A. (Codice creditore 164838) - a valere sul POR Lazio FSE 2014-2020 - Asse 4 "Capacità istituzionale e amministrativa" Priorità di investimento 11. Obiettivo specifico 11. “- e approvazione dello schema di Convenzione”;

**TENUTO CONTO** che con la sopra citata determinazione dirigenziale n G11472/2019 sono stati approvati la “Scheda progetto” trasmessa dalla Società regionale LAZIOcrea S.p.A e lo schema di Convenzione relativi alla realizzazione del Progetto Formativo Sigess e alla definizione degli aspetti di gestione e attuazione dei singoli interventi in attuazione al PRA II FASE, secondo le regole europee, nazionali e regionali vigenti in particolare per il POR FSE, regolando i rapporti fra le parti ed individuando le risorse necessarie allo svolgimento delle attività;

**CONSIDERATO** che:

- a seguito di un ulteriore esame dettagliato della proposta progettuale e al fine di consentire la corretta gestione del progetto attraverso il sistema Sigem, è emersa la necessità di integrare la proposta progettuale approvata con determinazione dirigenziale n. G11472/2019;
- con nota protocollo n. 818588 del 15/10/2019 la Direzione, a seguito di quanto emerso nei precedenti incontri, ha chiesto a LAZIOcrea S.p.A. la rettifica del paragrafo 10 del progetto di cui alla determinazione dirigenziale n. G11472/2019;
- con nota protocollo n. 0021920 del 5/11/2019, acquisita agli atti con protocollo n. 888984 del 6/11/2019, LAZIOcrea S.p.A. ha trasmesso il progetto con le dovute modifiche e integrazioni richieste;

**RITENUTO NECESSARIO**, a seguito di quanto sopra esposto, rettificare la determinazione dirigenziale n. G11472/2019 approvando la “Scheda progetto” (All. 1), con le dovute modifiche e integrazioni richieste, trasmessa dalla Società regionale LAZIOcrea S.p.A. con nota prot. n. 0021920 del 5/11/2019 allegata alla presente Determinazione Dirigenziale e parte integrante e sostanziale della stessa;

## **DETERMINA**

per le motivazioni espresse in premessa che si intendono integralmente richiamate:

- di approvare la “Scheda progetto” (All. 1), trasmessa dalla Società regionale LAZIOcrea S.p.A. con nota prot. n. 0021920 del 5/11/2019 allegata alla presente Determinazione Dirigenziale e parte integrante e sostanziale della stessa;
- di notificare la presente Determinazione Dirigenziale a Società regionale LAZIOcrea S.p.A., la quale con la ricezione della notifica si impegna ad agire secondo quanto espressamente richiamato nella Convenzione sopra citata.

La presente Determinazione Dirigenziale sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio, sul sito web dell'Amministrazione, sul sito [www.lazioeuropa.it](http://www.lazioeuropa.it).

Avverso la presente Determinazione Dirigenziale è ammesso ricorso con le modalità e nei tempi previsti dalla normativa vigente.

La Direttrice  
Avv. Elisabetta Longo



## **PIANO DI RAFFORZAMENTO AMMINISTRATIVO**

### **REGIONE LAZIO**

**(PRA) II FASE  
POR FSE 2014-2020  
Asse 4 (OT 11)**

## **Progetto Formativo**

### **SIGESS**

Roma Capitale e Regione Lazio

Roma - ottobre 2019

**LAZIOCREA S.P.A.**

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA: VIA DEL SERAFICO, 107 00142 ROMA -  
T +39 06 515631 F +39 06 51563611

PIANIFICAZIONE REDAZIONE SFAT		
Attività	Responsabile	Scadenza
Redazione SFAT	Valentina Zirretta	-
Verifica aree LAZIOcrea interessate	-	-
Verifica Resp. AP	Antonio Bozza	-
Approvazione Direzione	Maurizio Stumbo	-
Invio SFAT	-	-

Redatto da:	-	-	-		
Verificato da:	Ambiti di Verifica	Responsabile della Verifica			
	<input type="checkbox"/> Applicazioni	-	Andrea Tomei	NC	
	<input type="checkbox"/> Architetture / Sistemi	-	Claudio Latini	NC	
	<input type="checkbox"/> DataBase	-	Giampaolo Schiavo	NC	
	<input type="checkbox"/> Reti	-	Alessandro Cimalacqua	NC	
	<input type="checkbox"/> Sicurezza	-	Ettore Sala	-	
	<input type="checkbox"/> Affari legali	-	Fabio Di Marco	-	
	<input type="checkbox"/> Privacy	-	Paolo Urbani	-	
Verificato da:	Antonio Bozza			-	-
Approvato da:	Antonio Bozza			-	-

Periodo di validità dello SFAT:	180 giorni
---------------------------------	------------

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DEL CONTESTO</b>	<b>8</b>
3.1	IL CONTESTO ROMA CAPITALE	9
3.2	IL CONTESTO REGIONE LAZIO	11
<b>4</b>	<b>OBIETTIVI DI FORMAZIONE DI ROMA CAPITALE</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>FABBISOGNO FORMATIVO DISTRETTI SOCIALI REGIONE LAZIO</b>	<b>16</b>
5.1	METODOLOGIA DI ANALISI	16
<b>6</b>	<b>APPROCCIO METODOLOGICO</b>	<b>18</b>
6.1	STRUMENTI DIDATTICI	19
6.2	PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE STRUMENTI DIDATTICI	19
6.2.1	FORMAZIONE IN AULA	19
6.2.2	TUTORAGGIO E AFFIANCAMENTO	19
6.2.3	CORSI E-LEARNING:	20
6.2.4	MONITORAGGIO E TEST DI APPRENDIMENTO	20
6.2.5	ESERCITAZIONI, CASI DI STUDIO E SIMULAZIONI	21
<b>7</b>	<b>PROGETTO FORMATIVO</b>	<b>23</b>
7.1	MODULI FORMATIVI FORMAZIONE IN AULA	24
7.1.1	DESTINATARI CORSI IN AULA PER I 12 MUNICIPI DI ROMA CAPITALE	26
7.1.2	DESTINATARI CORSI IN AULA PER REGIONE LAZIO	27
7.2	MONITORAGGIO-VALUTAZIONE E RILASCIO ATTESTATI	28
7.3	DESCRIZIONE ASSISTENZA APPLICATIVA – HELP DESK PER REGIONE LAZIO	29
7.4	E-LEARNING E BLENDED LEARNING	29

<b>8</b>	<b>SICUREZZA E PRIVACY</b>	<b>31</b>
8.1	SICUREZZA	32
8.2	PRIVACY	32
<b>9</b>	<b>CRONOPROGRAMMA</b>	<b>34</b>
<b>10</b>	<b>COSTI DEL PIANO FORMATIVO E DI AVVIAMENTO SIGESS</b>	<b>35</b>
10.1	COSTI STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE PER ROMA CAPITALE E REGIONE LAZIO	36
10.2	COSTI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE CORSI E_LEARNING E AFFIANCAMENTO FORMATIVO - INTEGRAZIONE SOFTWARE TERZI	36
10.3	RIEPILOGO COSTI	37

# 1 Premessa

La Commissione Europea ha chiesto, a tutte le amministrazioni centrali e regionali coinvolte nella programmazione e attuazione dei fondi SIE (Fondi strutturali e di investimento europei), di adottare un Piano di Rafforzamento Amministrativo (PRA) che, per quanto riguarda l'Italia, è delineato tenendo conto delle indicazioni fornite dal Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica nel documento quadro dell'Accordo di partenariato economico e sociale dell'Italia (AdP) del 22 aprile 2014.

La strategia di utilizzo dei fondi europei, come previsto dall'art. 3 del regolamento UE n. 1303/2013, si fonda su 11 Obiettivi Tematici principali. Particolare attenzione è rivolta all'Obiettivo Tematico 11 finalizzato al rafforzamento della capacità istituzionale e amministrativa e sulla base del quale è realizzato il PRA I e II fase della Regione Lazio inerente la gestione POR FSE 2014-2020.

Il rafforzamento della capacità amministrativa e istituzionale, perseguito attraverso il PRA, svolge, dunque, una funzione cardine nei processi di adeguamento e miglioramento delle funzioni svolte dall'Amministrazione regionale.

**Il presente Progetto formativo è finanziato dal POR-FSE della Regione Lazio (Asse 4) coerentemente con quanto stabilito dal PRA II FASE della Regione Lazio ed è stato redatto a seguito dell'iniziativa progettuale Open Community PA 2020, Asse III, Azione 3.1.1 del PON Governance che ha previsto per la Regione Lazio il riutilizzo amministrativo del Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali (SIGeSS).**

Una delle azioni previste nell'ambito del progetto, di cui Roma Capitale è l'Ente Capofila, mentre gli enti cedenti sono rappresentati da Regione Umbria, Umbria Digitale, ANCI Lombardia, Comune di Orvieto, consiste nella predisposizione di un Piano di Formazione per 12 Municipi di Roma Capitale che adotteranno il sistema informativo oggetto di riuso.

Naturalmente il Piano di Formazione descritto di seguito, tenendo conto del modello formativo già adottato nell'ambito del progetto su richiamato per 3 Municipi di Roma Capitale, intende fornire ulteriori strumenti didattici e metodologie formative finalizzate ad un efficace trasferimento di competenze verso tutti gli operatori coinvolti nel progetto (Roma Capitale e Comuni della Regione Lazio).

Il presente Progetto Formativo ha l'obiettivo di descrivere le azioni e le metodologie messe in campo per consentire la piena adozione della buona pratica presso gli Enti Riusanti. Il documento rientra negli output di Progetto ed entrerà a far parte dei documenti che compongono il kit del riuso.

La preparazione degli operatori all'uso della piattaforma rende necessaria la stesura di un Piano di Formazione, corredato da relativo Piano, che comprenda tutti gli elementi di contesto e di fabbisogno provenienti dagli Enti riusanti.

## 2 Introduzione

Il Progetto di Formazione costituisce l'attuazione di una visione che utilizza l'innovazione informatica-tecnologica come occasione strategica per sviluppare un solido sistema per lo sviluppo professionale degli operatori di settore.

Il Progetto si fonda su alcuni presupposti fondamentali, necessari per superare le debolezze del sistema e allinearli ai migliori standard. Non si tratta solo di attuare la legge o di realizzare un'architettura amministrativa per giustificare l'obbligo di formazione del personale, ma si propone di favorire lo sviluppo e la crescita personale e professionale, attraverso l'acquisizione e l'accrescimento di conoscenze, abilità e competenze.

E' finalizzato, pertanto, allo sviluppo della professionalità delle risorse umane.

L'efficacia dei percorsi formativi è indubbiamente uno dei fattori di maggiore complessità per tutti i paesi, compresa l'Italia, che affrontano la sfida della costruzione di un sistema di sviluppo professionale continuo. Una larga porzione di questo problema è legata alla bassa qualità dei percorsi formativi in termini di modelli e metodologie utilizzate: questo disincentiva ulteriormente la partecipazione alla formazione e contribuisce a costruire un'idea sbagliata di formazione come mero "aggiornamento".

Anche quando le risorse sono disponibili, questo aspetto contribuisce a svalutare parzialmente gli investimenti fatti. La qualità dei percorsi formativi deve essere, quindi, sostenuta da buoni contenuti e da buoni formatori la cui corretta identificazione e valorizzazione diventa essenziale. Nella fase di redazione di un percorso formativo vanno quindi chiaramente identificati e descritti:

- ❑ il contesto organizzativo: si riferisce all'Ente in cui il soggetto opera quotidianamente.
- ❑ il ruolo lavorativo: si intende l'insieme delle attività svolte da una persona viste nella funzione che hanno (in relazione al processo lavorativo e ai risultati), nelle relazioni che si costituiscono (interazioni con altri ruoli) e nelle aspettative che si determinano (in relazione ai comportamenti attesi e alle aspettative soggettive).

Per sintetizzare i concetti in materia di apprendimento degli adulti, riportiamo di seguito in forma schematica alcuni dei suoi principi fondamentali.

- Il semplice addestramento non si verifica praticamente mai, perché ogni nuova nozione viene investita di significato (interpretata) solo in relazione a un sistema di altre nozioni che costituisce una struttura cognitiva.
- L'apprendimento non avviene nel vuoto: l'adulto impara modificando le sue strutture cognitive e non costruendole ex-novo. Tale modifica non avviene senza resistenze.
- Qualsiasi apprendimento modifica nel discente l'immagine di sé, del proprio ruolo e, più in generale, dei suoi rapporti con gli altri. Spesso le resistenze all'apprendimento nascondono difficoltà alla modifica del ruolo e del sistema di relazioni.
- Perché un adulto lo accetti realmente, questo cambiamento globale (cognitivo, emotivo o relazionale che sia) deve essere chiaramente finalizzato e accompagnato da un forte coinvolgimento emotivo.



- La dissonanza cognitiva costituisce un fattore che, se adeguatamente stimolato ed elaborato, favorisce il superamento delle resistenze al cambiamento. A questo ordine di motivazioni si aggiungono i vantaggi concreti sul piano lavorativo.
- L'apprendimento avviene solo attraverso l'esperienza diretta, che beninteso può essere anche solo cognitiva o emotiva.

### 3 Descrizione del Contesto

In coerenza con l'*Open Community PA 2020*, nell'ambito dell'Asse III, Azione 3.1.1 del PON *Governance* Capacità Istituzionale 2014-2020, la Regione Lazio ha **deliberato il riutilizzo amministrativo del Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali (SIGeSS)**, coordinato da un partenariato di sette Amministrazioni, di cui Roma Capitale è l'Ente Capofila, quattro sono enti cedenti (Regione Umbria, Umbria Digitale, ANCI Lombardia, Comune di Orvieto) e tre riusanti (Roma Capitale, Regione Lazio, Comune di Lecce), rispondendo alla necessità di supportare l'identificazione, l'evoluzione e la diffusione delle buone pratiche sviluppate, facendo leva su reti e meccanismi di collaborazione tra Enti Pubblici.

L'obiettivo del progetto è fornire uno strumento operativo destinato agli operatori dei Servizi Sociali per la gestione dei fabbisogni e l'erogazione di servizi, che si traduca in un beneficio per i destinatari dei servizi socio-assistenziali e in un miglioramento sostanziale dei sistemi di *governance* del territorio, estendendo agli Enti riusanti il modello tecnologico-organizzativo di gestione dei servizi sociali, realizzato dalle Amministrazioni cedenti e operativo in 191 amministrazioni locali.

Il sistema SIGeSS supporta un insieme di modelli organizzativi e procedurali ed è costituito da un software gestionale "*web based*", fruibile in modalità online, e risponde all'esigenza di evitare rischi di disallineamenti e duplicazioni dei dati connessi alla dislocazione territoriale dei servizi, attraverso un sistema informatizzato, omogeneo a livello territoriale, per la registrazione ed il monitoraggio delle informazioni rilevanti, attraverso la messa in condivisione dei dati dei soggetti coinvolti nel settore dei servizi sociali.

La soluzione è composta da un sistema di sportello di accoglienza e/o di segnalazione del bisogno (e si integra con il PUA laddove presente) e da una cartella sociale informatizzata, le cui funzioni sono state pensate per la gestione della persona da parte dei servizi sociali di un ente o di una zona-distretto sociale (multi-Comune).

Accanto a questi fattori di integrazione e semplificazione della gestione dei servizi e dell'accesso all'informazione ed alla sua gestione, si inserisce il percorso di aggregazione e produzione degli indicatori necessari alla rendicontazione automatizzata dell'operato verso i Sistemi regionali e nazionali per l'accesso ai fondi delle risorse finanziarie.

Per i Comuni, tale interazione con il cittadino, per quanto riguarda le informazioni di competenza, è assicurata da un'apposita cartella Comunale che i diversi Enti possono attivare secondo le norme previste e le regole di trasparenza amministrativa e di privacy.

Il sistema coinvolge tutte le categorie di *stakeholder* interessati dai servizi socio-sanitari, quindi i cittadini/assistiti, le istituzioni (Regione e Comuni), le associazioni e gli operatori del settore sociale: soggetti che diventano sia fruitori del sistema sia attori attivi, e che contribuiscono all'alimentazione delle informazioni nel sistema che vengono poi condivise fra tutti gli altri componenti del sistema stesso.

#### PIANO RAFFORZAMENTO AMMINISTRATIVO (PRA)

La Commissione Europea ha chiesto, a tutte le amministrazioni centrali e regionali coinvolte nella programmazione e attuazione dei fondi SIE (Fondi strutturali e di investimento europei),

di adottare un Piano di Rafforzamento Amministrativo (PRA) che, per quanto riguarda l'Italia, è delineato tenendo conto delle indicazioni fornite dal Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica nel documento quadro dell'Accordo di partenariato economico e sociale dell'Italia (AdP) del 22 aprile 2014.

La strategia di utilizzo dei fondi europei, come previsto dall'art. 3 del regolamento UE n. 1303/2013, si fonda su 11 Obiettivi Tematici principali. Particolare attenzione è rivolta all'Obiettivo Tematico 11 finalizzato al rafforzamento della capacità istituzionale e amministrativa e sulla base del quale è realizzato il PRA I e II fase della Regione Lazio inerente la gestione POR FSE 2014-2020.

Il rafforzamento della capacità amministrativa e istituzionale svolge una funzione cardine nei processi di adeguamento e miglioramento delle funzioni svolte dall'Amministrazione regionale.

Il presente documento rappresenta la scheda progettuale per la realizzazione dell'intervento, previsto dal PRA II Fase della Regione Lazio (approvato con la deliberazione n. 497 del 18 settembre 2018 della Giunta Regionale del Lazio), per l'“Accompagnamento al processo di riforma degli Enti locali, anche attraverso azioni per la riqualificazione del personale amministrativo degli enti coinvolti”, di cui all'ALLEGATO B - Ulteriori interventi e Target di miglioramento PRA.

Nello specifico il PRA II Fase ha previsto l'attivazione di un progetto rivolto ai Municipi di Roma Capitale e ai Comuni del Lazio, collegato alla realizzazione del progetto “Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali (SIGeSS)” di cui all'Azione 3.1.1 del PON Governance Capacità Istituzionale 2014-2020 (capofila Roma Capitale, Regione Lazio partner).

L'intervento approvato dal PRA è volto a facilitare e migliorare la realizzazione a livello regionale del su richiamato progetto realizzato in integrazione con Progetto Roma Capitale (finanziato con risorse del PON) e prevede in particolare due attività integrate tra loro:

- Attività formative;
- servizi ICT

L'intervento complessivamente proposto per il PRA II Fase, attuato da LAZIOcrea S.p.a. per conto della Direzione Regionale Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio, in accordo con la Direzione Regionale per l'Inclusione Sociale, sarà finanziato a valere del POR FSE Asse IV (OT 11).

### **3.1 Il contesto Roma Capitale**

Roma Capitale, nello svolgimento delle proprie funzioni, ha applicato il principio di sussidiarietà e, con il Regolamento sul decentramento amministrativo, ha affidato ai Municipi, in quanto organismi più prossimi al cittadino, la gestione della gran parte dei servizi erogati alla cittadinanza, ad esclusione di quelle funzioni che, per il loro assolvimento, richiedono di essere gestite unitariamente a livello centrale.

I Municipi inoltre svolgono anche un importante compito di ascolto consultazione e partecipazione dei cittadini in quanto sono governati da organi politici direttamente eletti dai

residenti (il Consiglio municipale e il Presidente del Municipio). In relazione alle competenze attribuite ai Municipi, le strutture centrali assolvono ai compiti di regolamentazione, coordinamento e supporto all'esercizio delle funzioni decentrate.

Le prestazioni che rientrano nella sfera dei servizi sociali vengono erogate dai singoli Municipi. I comuni, in attuazione del principio di sussidiarietà di cui all'articolo 118 della Costituzione, sono titolari di tutte le funzioni amministrative concernenti l'organizzazione e la gestione degli interventi e dei servizi del sistema integrato.

La Regione individua nella gestione associata da parte dei comuni la modalità attraverso la quale perseguire l'efficacia e l'efficienza del sistema integrato, anche al fine di garantirne il coordinamento e l'integrazione con i servizi sanitari erogati dal servizio sanitario regionale.

In particolare con l'art.35 della DGR 11/2016 i Comuni:

- a) pianificano, progettano e realizzano gli interventi e i servizi del sistema integrato in conformità ai livelli essenziali delle prestazioni sociali;
- b) coordinano ed integrano i servizi sociali a valenza sanitaria da essi erogati con quelli sanitari a valenza sociale erogati dal distretto sanitario;
- c) concorrono alla programmazione sociale regionale;
- d) provvedono all'autorizzazione, all'accreditamento ed alla vigilanza dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, ai sensi della legislazione regionale vigente;
- e) determinano la compartecipazione degli utenti ai costi delle prestazioni, sulla base dei criteri individuati con deliberazione della Giunta regionale;
- f) promuovono la partecipazione delle comunità locali, delle famiglie, delle persone e dei soggetti del terzo settore alla programmazione, alla realizzazione e alla valutazione del sistema integrato;
- g) valutano la qualità, l'efficacia e l'efficienza degli interventi e dei servizi, a tal fine istituiscono elenchi di soggetti accreditati allo svolgimento dei servizi di assistenza domiciliare e adottano strumenti per la semplificazione amministrativa;
- h) coordinano le politiche sociali con le politiche urbanistiche e abitative;
- i) trasmettono alla Regione dati sui bisogni e sull'offerta di servizi e strutture socio-assistenziali, ai fini dell'attuazione del sistema informativo dei servizi sociali;
- j) provvedono all'autorizzazione, all'accreditamento e alla vigilanza dei servizi e delle strutture che erogano assistenza domiciliare.

Roma Capitale eroga un'ampia gamma di servizi sociali attraverso i Municipi e il Dipartimento Politiche Sociali del Comune e una serie di operatori da mettere in rete con il Sistema Informativo.

Ogni presidio di Servizio è dotato di banche dati interne, non comunicanti tra loro. Le procedure gestionali spesso non sono uniformi, il debito informativo verso altri enti e la raccolta dei dati interni all'Amministrazione implicano notevole dispendio di tempo e di energie. Il progetto prevede il trasferimento del modello tecnologico-organizzativo e del software gestionale "web based" fruibile online, agli enti facenti parte del partenariato. Il nuovo sistema SGeSS impedirà duplicazioni generate dai diversi centri di erogazione sul territorio, attraverso un sistema informatizzato omogeneo che consentirà la condivisione dei dati tra gli attori che si occupano di servizi sociali e in prospettiva dei servizi socio-sanitari.

### 3.2 Il contesto Regione Lazio

Nel Lazio, la programmazione e l'organizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali sono disciplinate dalla Legge Regionale n. 11 del 10/08/2016, e dalla Legge dello Stato n.328 del 08/11/2018.

Il Piano Sociale Regionale è il principale strumento di pianificazione regionale del Sistema Integrato: ha durata triennale, viene predisposto dagli uffici della Giunta regionale, in modo partecipato con gli altri stakeholders del sistema e approvato dal Consiglio Regionale. Ad esso si attendono gli Enti locali, Comuni e Distretti socio-assistenziali, nella predisposizione dei Piani Sociali di Zona: anche questi hanno durata triennale e vengono aggiornati annualmente.

Nel Piano Sociale di Zona vengono programmati tutti i servizi e gli interventi del Sistema Integrato che sono presenti sul territorio distrettuale.

Il Piano sociale fa propri i valori indicati nella legge regionale 11/2016 (in particolare negli artt. 1, 2, 5, 7 e 68), con riferimento ai principi contenuti nella Costituzione italiana e nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, oltre agli impegni contenuti nelle diverse Convenzioni sottoscritte dallo Stato italiano (es. Convenzioni ONU sui diritti del fanciullo, Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, Convenzione di Istanbul, ecc.).

Il Piano punta a garantire a tutti un facile accesso a prestazioni sociali e sociosanitarie di qualità, mediante una solida infrastrutturazione sociale, che superi gli elementi di criticità evidenziati dall'attuale sistema regionale. Esso propone un modello di welfare comunitario, fondato sul principio di sussidiarietà,

in cui il prendersi cura è un bene comune, condiviso da tutte le componenti sociali, chiamate ad assumere impegni e iniziative per l'interesse generale della collettività.

La programmazione regionale intende rafforzare inoltre la connessione dei servizi socioassistenziali con la formazione, il lavoro e in generale con il mondo produttivo, in un'ottica di welfare generativo e di empowerment personale e comunitario, in grado di prevenire e contrastare i rischi dell'intrappolamento nella povertà e nei circuiti assistenzialistici. In questo contesto si valorizzano le potenzialità espresse dalla cooperazione sociale e dal welfare aziendale.

Il Piano inoltre, nella complessità della sua visione e degli interventi previsti, si colloca in una dimensione di rafforzamento delle tutele dello Stato e di contrasto alla criminalità organizzata.

#### Caratteristiche del Piano Sociale

In relazione alle diverse tematiche, il Piano individua azioni di tipo regolamentare, amministrativo, programmatico e operativo, che impegnano la Regione, gli enti locali, altre istituzioni e le organizzazioni del terzo settore.

Il Piano rimanda in taluni casi a misure che saranno adottate dalla Giunta regionale. Il seguente elenco illustra le deliberazioni che saranno predisposte e approvate dalla Giunta nel periodo di attuazione del Piano, in coerenza con il dettato della legge regionale 11/2016:

1. definizione di criteri e modalità per l'erogazione di contributi di assistenza economica e di assegni di cura per persone con disagio economico (art. 25);

2. determinazione dei requisiti e delle modalità per il funzionamento del servizio di assistenza domiciliare e dei programmi di aiuto alla persona (art. 26);
3. individuazione di tipologie di strutture residenziali multiutenza e/o polifunzionali, anche a carattere sperimentale (art. 31);
4. definizione di criteri e modalità per l'accreditamento delle strutture e dei servizi socioassistenziali (art. 32);
5. individuazione dei Distretti sociosanitari, in coerenza con l'articolazione dei Distretti sanitari (art. 43);
6. elaborazione di linee guida per l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio di Piano mirate, tra l'altro, a garantirne la massima efficienza e funzionalità, l'autonomia economico-finanziaria e gestionale, l'attribuzione di un adeguato budget in cui confluiscano i finanziamenti
7. assicurati dagli enti locali singoli o associati, secondo quanto stabilito in ogni Piano sociale di zona; individuazione dei requisiti per la nomina del coordinatore dell'Ufficio di Piano che ne garantiscano l'alto livello professionale e l'esperienza nel settore; definizione delle modalità di partecipazione della ASL all'Ufficio di Piano (art.45);
8. regolamentazione del sistema informativo: tipologia dei dati da acquisire, modalità per la raccolta e l'elaborazione dei dati, risorse da impegnare per la realizzazione delle attività, modalità per la fornitura delle informazioni sui servizi agli utenti (art. 49);
9. elaborazione di linee guida in merito all'organizzazione, alla dotazione organica e alle modalità di finanziamento del Punto Unico di Accesso - PUA (art. 52);
10. approvazione di linee guida per la definizione della metodologia di integrazione sociosanitaria basata su progetti personalizzati sostenuti da budget di salute (art. 53);
11. deliberazione in merito alla costituzione e al funzionamento della Conferenza per la programmazione sociosanitaria regionale; determinazione della costituzione e del funzionamento del gruppo di lavoro per il supporto tecnico alla Conferenza (art. 55);
12. individuazione di modalità e criteri per la valutazione della qualità degli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari (art. 61);
13. disciplina dell'organizzazione e del funzionamento dell'Ufficio di tutela e garanzia dei diritti degli utenti (art. 62);
14. definizione della composizione e del funzionamento dell'Osservatorio regionale delle politiche sociali (art. 63);
15. individuazione ed elaborazione delle misure necessarie alla prevenzione e al contrasto dell'aggressività contro gli operatori sociali.

### Obiettivi del Piano Sociale

Il Piano assume gli obiettivi di benessere elencati nell'articolo 4 della legge regionale 11/2016, in coerenza con gli obiettivi nazionali ed europei, per fare del Lazio una "regione che si prende cura e protegge", al fine di:

- ❑ rimuovere gli ostacoli relazionali, sociali ed economici che limitano la libertà e l'uguaglianza dei cittadini e delle cittadine e il pieno sviluppo della persona;



- ❑ contrastare la solitudine, la povertà, l'esclusione e le disuguaglianze di genere e sociali;
- ❑ ampliare le protezioni fornite dal sistema dei servizi e degli interventi sociali e sociosanitari per renderlo più adeguato ed efficace rispetto ai bisogni emergenti e più equo e omogeneo nell'accesso alle prestazioni;
- ❑ attivare nuovi strumenti per leggere, analizzare ed interpretare i nuovi bisogni inespresi di salute, in modo da permettere un intervento di tipo predittivo e preventivo basato sui primi segnali di disagio ed esclusione, intercettandoli prima che degenerino in povertà, fragilità e
- ❑ discriminazione;
- ❑ coinvolgere attivamente e proattivamente il cittadino in modo da metterlo al centro dei servizi stessi, personalizzati e costruiti intorno ai suoi bisogni assistenziali;
- ❑ verificare la qualità delle prestazioni e dei servizi in modo da garantire una presa in carico completa, continuativa e integrata.

Per la Regione Lazio, nella proposta di Piano Sociale Regionale 2017 - 2019, il sistema informativo sociosanitario è indicato come uno dei pilastri della programmazione dei prossimi anni. La disomogeneità informativa nei 36 distretti, l'assenza di una piattaforma di rilevazione dei bisogni dei cittadini e delle risposte date, la mancanza di un sistema informativo sociale integrato con quello sanitario, sono tra le principali cause di un'insufficiente azione programmatoria delle politiche sociali.

## 4 Obiettivi di formazione di Roma Capitale

Il Progetto formativo è finalizzato, in primo luogo, a trasferire agli operatori dei Servizi Sociali tutte le conoscenze (tecniche, organizzative e gestionali utili) e gli strumenti operativi necessari per l'utilizzo efficace del sistema applicativo SIGeSS. naturalmente l'occasione formativa potrà rappresentare un'opportunità per la costituzione di una Rete professionale in vista della futura sostenibilità della buona pratica.

L'obiettivo del presente Progetto è quello di estendere a 12 Municipi di Roma Capitale il modello tecnologico-organizzativo di gestione dei servizi sociali comunali. Tale iniziativa risulta particolarmente efficace nel migliorare la capacità di programmazione degli interventi di welfare territoriale, favorendo da un lato la riduzione dei costi di gestione e l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse per la PA, dall'altro, l'incremento della qualità del servizio a favore del cittadino.

Le attività progettuali prevedono la diffusione del sistema SIGeSS in 12 municipi di Roma Capitale. Il Progetto appare in armonia con il PRA della Regione Lazio e andrà ad integrarsi con i sistemi sanitari regionali per gli adempimenti di programmazione sociale.

Il progetto investe tematiche che hanno impatti positivi sulla capacità delle amministrazioni pubbliche di programmare e realizzare gli interventi nell'ambito dei servizi sociali. Tale possibilità di controllo favorisce:

- la riduzione degli errori e dei tempi;
- maggiore trasparenza;
- migliori capacità di monitoraggio e valutazione dei servizi offerti.

La gestione integrata dei servizi a livello locale, oltre a consentire un recupero di efficacia ed efficienza a livello operativo, attraverso la standardizzazione e digitalizzazione delle procedure, incoraggia la cooperazione tra Amministrazioni locali e il rafforzamento di relazioni istituzionali in una logica di governance multi-livello.

Infine, Il coinvolgimento nella gestione del servizio di tutti gli attori territoriali coinvolti, stimola modalità di co-progettazione degli interventi sul territorio e sviluppa la capacità di attuare e realizzare delle politiche e degli investimenti pubblici sempre più orientati all'utenza.

### Output

Al fine di rispondere alle finalità si identificano i seguenti obiettivi operativi che dovranno essere prodotti quali output di progetto:

- rendere operativi tutti gli Operatori di Roma Capitale;
- favorire la circolazione delle informazioni relativamente a eventi, esperienze e pubblicazioni pertinenti con la tematica del progetto.

### Ambiti tematici della formazione

Il progetto SIGESS riguarda la diffusione del modello di gestione degli iter di processo degli uffici dei Servizi Sociali.

Con il termine "gestione degli iter" si intende il supporto digitale volto alla digitalizzazione delle informazioni e alla dematerializzazione di atti e archivi relativamente a:

- ❑ Segretariato Sociale / Sportello di cittadinanza / PUA



- ❑ Cartella Sociale / Piano assistenza Individuale
- ❑ Erogazione / rendicontazione
- ❑ Interoperabilità inter-Amministrativa / Debito informativo

Considerando le caratteristiche del contesto oggetto di intervento, il modello di supporto all'adozione delle pratiche riguarda i seguenti modelli di funzionamento:

1. Copertura territoriale - per l'intero territorio di Roma Capitale;
2. Cooperazione applicativa - tra il Sistema informativo comunale e Sistemi informativi di Amministrazioni differenti. In questo contesto una specifica attenzione riguarda l'interazione tra Sociale Comunale e Socio-sanitario delle ASL;
3. interazione telematica - con archivi di informazione per acquisizione e inserimento di dati in modalità multicanale digitale;
4. interazione tra strutture - tra strutture organizzative diverse e con presenza di operatori interni all'Amministrazione e esterni operanti in convenzione, nonché modelli di interazione con Terzo settore che agisce in autonomia nell'attuazione di politiche e interventi socio-sanitari sul territorio;

Il contesto e i modelli di funzionamento affrontati nella progettazione e realizzazione della piattaforma incidono sulla progettazione delle azioni di supporto del personale coinvolto nel progetto con particolare riferimento alla formazione.

Nello specifico contesto di Roma Capitale si prevede la formazione di tutti gli Operatori, secondo due linee di azione:

1. formazione applicativa;
2. disegno organizzativo;

## 5 Fabbisogno formativo Distretti Sociali Regione Lazio

Appare interessante verificare la convenienza di utilizzare l'occasione di un "momento" formativo per gli operatori dei servizi sociali dei distretti della Regione Lazio, per perseguire ulteriori obiettivi di formazione attinenti al progetto.

Pertanto risulta opportuno fare alcune considerazioni di carattere generale.

La definizione di fabbisogno formativo è prevalentemente legata al superamento del gap esistente tra le competenze che occorre possedere per svolgere una determinata attività e quelle possedute dal soggetto in un dato momento. I fabbisogni formativi vengono, inoltre, definiti come la necessità, più o meno esplicita, di adeguare le competenze delle persone alle caratteristiche della struttura organizzativa e alle modalità di lavoro. Il fabbisogno formativo, come evidenziato in precedenza, riguarda l'esigenza di una struttura organizzativa di rispondere ad una carenza di competenza. A questa carenza il percorso formativo deve dare risposta, sia sotto l'aspetto di un rafforzamento/sviluppo che sotto il profilo costitutivo di conoscenze e capacità ex novo.

Questo approfondimento di campo è utile a rispondere a due finalità principali:

- ❑ sviluppare una maggiore consapevolezza negli attori della formazione su quali siano le dinamiche e le richieste che caratterizzano il tessuto socio economico nel quale si opera,
- ❑ contribuire a rilevare i fabbisogni e le esigenze formative latenti e non direttamente percepibili dal sistema organizzativo. Questo contributo è tanto più importante quanto più si attivano azioni formative rivolte ad esigenze organizzative a supporto di innovazioni e strategie di sviluppo d'impresa.

La rilevazione del fabbisogno professionale deve essere contestualizzata all'interno di uno specifico ambito professionale. L'ambito professionale identifica l'ambiente/contexto entro cui il soggetto opera e sviluppa le proprie attività professionali.

### 5.1 Metodologia di analisi

Gli strumenti attraverso cui si intende effettuare la rilevazione sono di due tipologie:

**Formali:** mirano alla spiegazione, cioè alla produzione di resoconti strutturati e si attuano con metodo statistico, logica o simulazione (approccio quantitativo). La metodologia maggiormente utilizzata per questo tipo analisi è la somministrazione di questionari.

**Procedure di ricerca Informali:** mirano alla comprensione o interpretazione, cioè a saper entrare con successo in determinate realtà, si verificano con base ispezionabile o con base non ispezionabile (approccio qualitativo). Intervista libera: si conosce poco la realtà e le caratteristiche del fenomeno studiato e si è alla ricerca di nuove ipotesi per interpretarlo.

Sulla base di questi approcci verranno rilevati, oltre al fabbisogno formativo per coloro i quali fossero interessati ad usare il sistema SIGEES, anche le diverse metodologie usate nei rispettivi distretti e i supporti di sistema attivi, qualora fossero presenti. In base infatti alla presenza di



diversi prodotti o supporti informatici già utilizzati a regime, sarà prevista un'integrazione con il sistema SIGEES.

Sulla base dei risultati ottenuti da queste verifiche si procederà alla stesura del Piano di formazione regionale.

## 6 APPROCCIO METODOLOGICO

E' necessario tradurre i fabbisogni rilevati in obiettivi formativi generali che a loro volta possono:

- ❑ riguardare l'intero sistema o sottosistema organizzativo;
- ❑ consistere in cambiamenti di risultato o di funzionamento dell'organizzazione (o di una sua parte) che si intende conseguire attraverso la formazione;
- ❑ migliorare la qualità di un servizio, favorire la semplificazione delle procedure interne.

Per concepire il Progetto formativo è necessario descrivere gli obiettivi didattici; si tratta di un obbligo teorico e logico della formazione.

*L'obiettivo didattico generale* indica un cambiamento del ruolo e/o delle attività che il singolo deve essere in grado di svolgere dopo il percorso formativo. Si deve rispondere alla domanda: che cosa devono saper fare i partecipanti alla fine dell'unità didattica?

*L'obiettivo didattico specifico* indica una serie di competenze (conoscenze, capacità, comportamenti) che il singolo deve aver acquisito al termine del percorso formativo.

Nel concetto di metodologia didattica si possono far rientrare tutti gli strumenti utilizzabili dal docente per favorire l'apprendimento. L'accezione è piuttosto ampia, anche perché a quelle tradizionali (sinonimo di scolastiche) sono state affiancate pratiche derivate da altri ambiti, che a prima vista hanno ben poco in comune con le prime.

La scelta tra le metodologie non è solo funzione del contenuto del corso, ma è probabilmente il più potente meccanismo per gestire favorevolmente i fattori di processo.

Ciascuna di esse comporta (magari implicitamente) una ben precisa concezione dell'apprendimento, della persona che apprende e della funzione del docente. La classificazione che segue terrà conto anche di questi fattori e illustrerà le metodologie didattiche più diffuse che saranno successivamente descritte.

Inoltre, nell'ambito del presente Progetto di formazione particolare cura verrà prestata alla definizione del setting formativo, analizzando in quale ambiente e quali attrezzature utilizzare, quali sussidi didattici e materiali predisporre, quali sono i fattori critici che possono influire positivamente o negativamente sull'apprendimento.

La gestione del setting formativo è una priorità di tutti i percorsi formativi. Dal momento che in questo tipo di metodologia il coinvolgimento e la motivazione del gruppo sono fattori di successo, anche l'allestimento dello spazio svolge un ruolo non trascurabile. Per questo motivo sarà opportuno prevedere degli spazi adeguati al numero dei partecipanti e un luogo e la logistica dell'aula accoglienti e funzionali.

## 6.1 Strumenti didattici

## 6.2 Progettazione e realizzazione strumenti didattici

La progettazione e la realizzazione di materiali didattici prevede la produzione di:

- Materiale didattico tradizionale per formazione in aula (slide e materiale di supporto)
- Materiale didattico da rendere disponibile su piattaforma e-learning
- Materiale per Test apprendimento
- Materiale per esercitazioni
- Manuali d'uso

### 6.2.1 Formazione in aula

I metodi attivi tendono ad incoraggiare una partecipazione diretta dei soggetti in formazione e favoriscono un costante feed-back all'azione del formatore. Con queste metodologie si impara facendo esercizi, sperimentando (metodo try and error), si studiano problemi concreti e non astratti, vicini alla realtà operativa dei partecipanti. Si ha la possibilità di discutere attivamente, l'attenzione è rivolta più al metodo per arrivare ad una decisione che non alla decisione stessa, portando il soggetto in formazione, con l'acquisizione di maggiore consapevolezza, ad essere il reale protagonista del processo formativo (da oggetto passivo e soggetto attivo del processo formativo). I metodi attivi favoriscono un processo di self-development del partecipante al corso. La metodologia didattica di carattere cognitivo (Content Learning) sarà centrata sul "contenuto" dell'argomento oggetto del corso, quindi lo strumento didattico sarà la lezione frontale per il trasferimento di concetti, metodologie, strumenti di analisi, ed il ricorso ad esempi e casi concreti.

Il principale fattore di successo è rappresentato dalla capacità del docente di stimolare e coinvolgere i discenti.

### 6.2.2 Tutoraggio e affiancamento

Il ruolo di tutor è fortemente connesso al concetto di empowerment, che può essere tradotto in italiano con "conferire poteri", "mettere in grado di": la funzione del tutor è infatti quella di accrescere le potenzialità dei professionisti e promuoverne l'autonomia nei contesti assistenziali. E' una figura coinvolta nella gestione dell'aula come elemento di contatto e integrazione tra i partecipanti, il progettista (o il responsabile del corso) e i docenti. Gli sono demandati incarichi organizzativi, spesso di tipo burocratico, ma forse il suo compito principale rimane la presenza costante.

Anche se la sua partecipazione può sembrare marginale, svolge una indispensabile (e delicata) funzione unificatrice quando un corso è composto da più moduli con docenti diversi. Capita che sia l'unico membro dello staff dei formatori ad essere percepito in maniera amichevole. L'affiancamento (nobilitato dal termine inglese di training on the job) è una modalità formativa molto diffusa che consiste nell'immergere il nuovo arrivato nella realtà lavorativa perché "impari facendo", a stretto contatto con i colleghi. L'apprendimento avviene spesso per imitazione, ma non è considerato del tutto passivo. Con l'affiancamento viene in qualche modo accettata la partecipazione diretta dell'allievo, che viene stimolato a chiedere e a mettere immediatamente in pratica quanto ha imparato.

L'utente consolida le nozioni acquisite in precedenza, applicandole al proprio contesto aziendale con l'assistenza di un esperto del settore

### 6.2.3 Corsi e-learning:

La fruizione di contenuti video è divenuta sempre più comune in e-learning, soprattutto per coinvolgere sempre di più il partecipante, promuovere l'attenzione e l'interesse, ma anche semplificare la descrizione di casi, situazioni e scene prima solamente commentate con testo, audio e immagini. Il video è utilizzato in e-learning per:

- ❑ promozione del corso (cosiddetti "learning spot");
- ❑ visualizzare contenuti animati integrati alla pagina html5 (evoluzione della "pagina flash");
- ❑ video lezioni (riprese dell'esperto);
- ❑ video casi, presentazione di situazioni e casi aziendali;
- ❑ video umoristici e/ o cartoon utilizzabili come casi, apertura, riepilogo o motivazione.

Indubbiamente il video è uno strumento didattico ricco e gradito dai partecipanti, ma va sicuramente integrato ad altri strumenti o reso interattivo per coinvolgere maggiormente il partecipante.

### 6.2.4 Monitoraggio e Test di Apprendimento

Il monitoraggio è un'importante attività che il progetto formativo deve prevedere e che tende ad accertare:

- se le attività di progetto si svolgono come programmato;
- in quale misura i criteri e gli obiettivi dei cointeressati vengono rispettati.

Il primo punto indica come il monitoraggio faccia parte integrante dei meccanismi interni di assicurazione della qualità, al fine di consentire l'individuazione e la risoluzione dei problemi e di apportare miglioramenti anche in "itinerare". Il secondo punto dimostra che il monitoraggio deve anche includere delle attività di autoverifica. Le attività di monitoraggio produrranno un rapporto scritto, che valuterà la coerenza/scostamento delle attività rispetto alla progettazione iniziale. La valutazione può essere prevista in vari stadi del percorso progettuale:

- ex ante, quando sono fatte delle stime sui risultati da raggiungere (attraverso indicatori e variabili);
- in itinere, quando si vuole controllare l'andamento delle azioni, ossia verificare se l'andamento dei corsi e i risultati in fase di conseguimento sono in linea con le aspettative previste nella fase progettuale;
- ex post, quando l'obiettivo è quello di verificare i risultati raggiunti dal progetto. In particolare si vuole valutare la qualità di un'attività di formazione in base alla soddisfazione dei corsisti, in termini di apprendimento e competenze acquisite.

I test di apprendimento sono brevi quesiti utili a consolidare quanto appreso durante la lezione, hanno quindi una funzione differente rispetto ai test di valutazione e verifica. Esistono diverse tipologie di test di rinforzo che possono essere proposti sia su supporto cartaceo che in formato multimediale. Ecco alcuni esempi:

- test a risposta multipla; il discente deve risolvere il quesito scegliendo tra tre diverse alternative di risposta;
- test dicotomico; il discente deve valutare se l'affermazione proposta è vera o falsa;
- test di completamento; i partecipanti devono riempire gli spazi vuoti con la parte di testo mancante.

I test di apprendimento possono essere proposti dal docente in punti strategici della lezione, ad esempio a conclusione di un argomento per favorirne l'interiorizzazione. I quesiti possono essere risolti in plenaria, in gruppo o individualmente. Oltre a rafforzare e consolidare le conoscenze apprese sono particolarmente utili per tener viva l'attenzione, alimentare la motivazione e la curiosità del discente, stimolare l'interazione nel gruppo. Il test, caratterizzato da una componente ludica e di sfida, coinvolge direttamente il discente che diventa parte attiva e protagonista del processo di apprendimento. Si tratta di esercizi, soluzioni di casi, role play, con cui i partecipanti si avvicinano, in un ambiente protetto come l'aula, a situazioni reali e rivivono comportamenti, problemi, conflitti per allenarsi ai comportamenti ideali richiesti. L'uso adeguato di esercitazioni durante il corso rende più concreto il materiale studiato, facilitando la comprensione del contesto; ciò favorisce la riduzione del livello di ansia iniziale e migliora la qualità del lavoro, in quanto lo studente ha chiaro come e quali conoscenze applicare di fronte a problemi concreti.

### 6.2.5 Esercitazioni, casi di studio e simulazioni

ESERCITAZIONI: è una delle poche metodologie attive (in qualche misura) presenti anche nella scuola e consiste nella soluzione di problemi costruiti appositamente per sperimentare quanto appreso in precedenza. Il docente predispone i dati di partenza e, generalmente, conosce la soluzione. Questo fa della esercitazione una metodologia centrata sul pensiero deduttivo, complementare alla lezione, utile per fissare nozioni e concetti.

CASI DI STUDIO: consiste nella presentazione di una particolare situazione problematica, più complessa di quella prevista dalla semplice esercitazione, che richiede ai partecipanti la definizione di una o più soluzioni. Rispetto ad altre metodologie centrate sulla soluzione di problemi, il metodo dei casi ha due particolarità:

- vengono fornite tutte le informazioni necessarie;
- i casi sono inventati o realmente accaduti ma in contesti lontani dall'aula.

Pur attivando nel discente un certo coinvolgimento e stimolando le sue capacità logiche e deduttive, ciò avviene con materiale percepito immediatamente come artificiale, estraneo e semplificato rispetto alla realtà. Inoltre la relazione docente-discente è sempre sbilanciata a favore del primo.

Il formatore fornisce consulenza, aiuto durante il processo di apprendimento; è guida che aiuta ad apprendere. L'allievo apprende solo attraverso la propria attività e impegno personale, scopre in maniera autonoma, è posto di fronte al problema visto nella sua interezza e complessità.

SIMULAZIONI: nel termine simulazione rientra una famiglia di metodi didattici basati sulla riproduzione in aula di particolari aspetti di situazioni vere o verosimili. I due modelli più rappresentativi sono:

- business-game, in cui i partecipanti, simulando una struttura organizzativa, acquisiscono informazioni dall'esterno (anche questo simulato) e devono prendere decisioni verificandone i risultati;
- giochi di ruolo, dove i partecipanti drammatizzano un'interazione di gruppo impersonando ruoli predefiniti (che possono essere anche quelli effettivamente ricoperti nella realtà lavorativa).

Le simulazioni sono metodologie attive, molto efficaci se ben condotte, ma all'interno di schemi predisposti dal docente. Esistono veri e propri cataloghi di questo genere di esercizi, alcuni dei quali sono ormai dei classici.

## 7 Progetto formativo

Le azioni formative previste nel presente Progetto sono:

- corsi di formazione in aula;
- corsi di formazione e\_learning;
- manuali di istruzioni all'uso dei diversi sistemi;
- eventuali seminari tematici - webinar;
- Assistenza applicativa telefonica ed help desk (ad esclusione di Roma Capitale)

Il Progetto formativo, in coerenza con quanto sopra esposto, è stato definito secondo i seguenti criteri:

1. Strutturazioni delle classi per modulo funzionale;
2. Erogazione giornaliera dei corsi in aula per il singolo modulo da concordare in base alle disponibilità fornite dal Municipio;
3. Consegna delle credenziali di accesso al servizio oggetto di formazione nel modulo;

Il Progetto formativo è stato organizzato come una struttura di tipo modulare. Esso è cioè composto da tre sezioni (moduli), ciascuno dei quali risulta finalizzato ad ottenere uno specifico risultato in termini formativi e che può essere prodotto e utilizzato indipendentemente dagli altri. Ciascuno dei moduli fornisce le metodologie e gli strumenti operativi per affrontare sia ogni fase operativa degli utenti del sistema di monitorare il processo di apprendimento.

## 7.1 Moduli formativi formazione in aula

Elemento peculiare della buona pratica è la capacità del sistema di adattarsi alle diverse realtà territoriali, mantenendo un livello di granularità delle evoluzioni applicative, tale da consentire una differente configurabilità della soluzione. Il kit di lavoro del sistema SIGeSS è composto da protocolli operativi e da una piattaforma software la cui unicità è data dal fatto di essere aperta e disponibile per l'utilizzo da parte delle diverse amministrazioni pubbliche. Di seguito si descrivono i moduli formativi:

**Ufficio di Cittadinanza**

**1° giornata**

- ❖ 1° livello di registrazione dei dati/cittadino:
- ❖ Login di accesso
- ❖ Illustrazione pagina iniziale
- ❖ Ricerca soggetto da anagrafe
- ❖ Creazione nuova scheda
- ❖ Accesso
- ❖ Interlocutore
- ❖ Utente
- ❖ Riferimento
- ❖ Bisogni espressi
- ❖ Servizi richiesti
- ❖ Tipo intervento
- ❖ Funzione di ricerca
- ❖ Funzione di (visualizzazione, modifica, eliminazione)
- ❖ Funzione di duplicazione scheda
- ❖ Funzione di stampa
- ❖ Esportazioni in excel e pdf

Esercitazioni

- ▲ Creazione nuova scheda
- ▲ Duplicazione scheda già esistente
- ▲ Proposta presa in carico o altro intervento

**Cartella Sociale Informatizzata**

**2° giornata**

- ❖ 1° Login di accesso
- ❖ Illustrazione pagina Iniziale
- ❖ Funzione "Schede Ufficio della cittadinanza"
- ❖ Creare presa in carico
- ❖ Rifiutare presa in carico
- ❖ Visualizzare scheda udc
- ❖ Funzione "Lista casi"
- ❖ Funzione di ricerca
- ❖ Funzione di cambio stato
- ❖ Funzione Cartella sociale
- ❖ Anagrafica
- ❖ Risorse
- ❖ Dati Sociali
- ❖ Invalidità
- ❖ Disabilità
- ❖ Tribunali
- ❖ Operatori
- ❖ Note
- ❖ Funzione Fascicolo
- ❖ Attività professionali
- ❖ PAI
- ❖ Interventi
- ❖ Diario
- ❖ Scheda Multidimensionale
- ❖ Scuola
- ❖ Tribunale minori

Esercitazioni

- ▲ Creazione cartella
- ▲ Inserimento dati sociali
- ▲ Inserimento risorse
- ▲ Presa in carico
- ▲ Cambio settore e stato
- ▲ Cambio fascicolo
- ▲ Inserimento attività professionali
- ▲ Inserimento PAI e Interventi

## Erogazione interventi

3° giornata

- ❖ Ricerca beneficiario
- ❖ Ricerca intervento da nomenclatore ISTAT, SIUSS E CUSTOM
- ❖ Creazione intervento
- ❖ Tariffe
- ❖ Progetti
- ❖ Erogazioni
- ❖ Ricerca erogazioni
- ❖ Funzione esportazione
- ❖ Funzione esportazione per SIUSS

### Esercitazioni

- Creazione varie tipologie interventi con le relative erogazioni (periodiche e occasionali)
- Creazione file per esportazione SIUSS

## Elementi direzionali

- ❖ Export dei dati
- ❖ Caricamento dati
- ❖ Creazione modelli report
- ❖ Creazione file per diversi destinatari

### Esercitazioni

- Creazione Report
- Creazione file excel
- Elaborazione report

### 7.1.1 Destinatari Corsi in aula per i 12 Municipi di Roma Capitale

Le tabelle seguenti riportano il numero di operatori (fonte Roma Capitale) che dovranno essere formati all'uso di SiGess:

Operatori Roma Capitale	
figura professionale	numero
assistenti sociali	353
amministrativi	261
altre figure tecniche	14
<b>Totale</b>	<b>628</b>

Tabella 1 - Fonte Roma Capitale

Le tabelle seguenti riportano il numero di operatori (fonte Roma Capitale) che dovranno essere formati all'uso di SiGess:

municipio	Assistenti sociali	Amministrativi e altre figure	totale	psicologo
1	19 int 15 est	22 Int. 5 op. est	41 int 20 est	
2	19 int. 3 est.	10 int	29 int 3 est	
3	18 int. 6 est.	28 int 1 est	46 int 9 est	2 est
4	16 int 6 est	8 int 1 est	24 int 7 est	
5	35 int 2 est	49 int	76 int 6 est	
6	23 int 11 est	21 int 2 est	44 int 13 est	
7*				
8*				
9	13 int 10 est	19 int	32 int 10 est	
10	16 int 6 est	14 int 4 est	30 int 10 est	
11	16 int 6 est	14 int 4 est	30 int 10 est	2 est
12	14 int 5 est	12 int 4 est	26 int 9 est	
13	14 int 10 est	19 int 2 est	33 int 12 est	1 est
14	18 int 8 est	18 int 1 est	36 int 9 est	
15*				
Dipartimento	44	14	58	
totale			623	5
* personale già formato				

## 7.1.2 Destinatari Corsi in aula per Regione Lazio

La tabella seguente riporta il numero di operatori (fonte Regione Lazio) che dovranno essere formati all'uso di SiGess:

AMBITI TERRITORIALI	ASSISTENTI SOCIALI						
	Rapporto con ente pubblico			Rapporto esternalizzato			TOTALE Assistenti sociali
	Tempo indeterminato	Tempo determinato	TOTALE	Tempo indeterminato	Tempo determinato	TOTALE	
FR A	3	2	5	2	12	14	19
FR B	9	0	9	0	16	16	25
FR C	1	0	1	0	10	10	11
FR D	1	10	11	0	15	15	26
Latina 1	4	0	4	8	1	9	13
Latina 2	12	0	12	10	0	10	22
Latina 3	2	0	2	0	9	9	11
Latina 4	0	0	0	11	0	11	11
Latina 5	13	3	16	0	4	4	20
RI 1	0	0	0	0	11	11	11
RI 2	0	6	6	0	2	2	8
RI 3	0	0	0	3	0	3	3
RI 4	0	0	0	0	4	4	4
RI 5	0	0	0	0	3	3	3
RM 3.1	5	0	5	0	0	0	5
RM 4.1	7	5	12	0	0	0	12
RM 4.2	4	2	6	0	0	0	6
RM 4.3	6	0	6	1	0	1	7
RM 4.4	5	2	7	0	11	11	18
RM 5.1	8	0	8	0	1	1	9
RM 5.2	8	9	17	0	0	0	17
RM 5.3	7	0	7	6	3	9	16
RM 5.4	0	1	1	6	1	7	8
RM 5.5	5	0	5	0	6	6	11
RM 5.6	0	0	0	0	6	6	6
RM 6.1	11	0	11	0	6	6	17
RM 6.2	11	0	11	0	0	0	11
RM 6.3	7	0	7	0	4	4	11
RM 6.4	6	0	6	0	0	0	6
RM 6.5	2	0	2	0	4	4	6
RM 6.6	4	0	4	0	5	5	9
VT 1	0	4	4	0	0	0	4
VT 2	0	3	3	0	6	6	9
VT 3	8	0	8	0	1	1	9
VT 4	1	0	1	0	12	12	13
VT 5	1	0	1	0	7	7	8
<b>TOTALE</b>	<b>151</b>	<b>47</b>	<b>198</b>	<b>47</b>	<b>160</b>	<b>207</b>	<b>405</b>

A questo numero si è ritenuto di aggiungere 100 unità per personale di tipo amministrativo.

## 7.2 Monitoraggio-valutazione e rilascio attestati

Per realizzare il processo di valutazione si applicherà una metodologia di ricerca di tipo sistemico, ossia un processo continuo che coprirà tutte le fasi dell'intervento formativo e ne consentirà la modulazione durante il suo svolgimento.

Le fasi in cui si suddivide l'approccio sistemico sono le seguenti:

- valutazione del contesto: rilevazione dei fabbisogni formativi;
- valutazione dell'input: consiste nel formalizzare procedure per valutare gli obiettivi programmati e nello scegliere il modello di valutazione da usare (tipologie di questionari);
- valutazione dell'attuazione dell'intervento: si procede a un monitoraggio continuo del processo formativo per rilevare scostamenti dagli obiettivi o difetti di progettazione, apportando modifiche nel corso della formazione;
- valutazione dei risultati: si raccolgono dati sui risultati dell'attività formativa in tutte le fasi analizzate

Valutazione della didattica: La valutazione consisterà nel raccogliere una serie di impressioni e reazioni dei partecipanti sull'esperienza formativa, sullo svolgimento concreto del percorso di formazione, sulla qualità della didattica, sul grado di soddisfazione, apprezzamento e gradimento tratto dal momento di formazione. Si tratta del primo feedback che il formatore può rilevare dall'intervento formativo. Solitamente la rilevazione viene effettuata l'ultimo giorno di formazione ma è opportuno che avvenga anche durante l'intervento. I temi oggetto di valutazione sono molteplici e possono variare dagli aspetti organizzativi, all'applicabilità dei contenuti, alla soddisfazione delle aspettative.

Valutazione dell'apprendimento: tale indagine rende consapevole il destinatario della coincidenza tra sforzi e risultati previsti e si trasforma quindi in uno strumento di apprendimento. I risultati si possono desumere confrontando gli obiettivi dichiarati dal progetto formativo con i traguardi raggiunti dai partecipanti (giudizio relativo agli obiettivi didattici), oppure confrontando il bagaglio del discente in termini di conoscenze, capacità e qualità, prima e dopo l'esperienza formativa (si risale alla fase di analisi dei bisogni e definizione degli obiettivi e si confrontano i dati raccolti prima e dopo il corso). Gli strumenti proposti per questo livello sono i questionari di follow up che hanno lo scopo di verificare se il corso ha agevolato lo sviluppo di nuove capacità e qualità. Rappresentano una sorta di autovalutazione dell'apprendimento e un indicatore parametrico dell'incremento delle conoscenze e capacità ottenute dal soggetto.

I questionari saranno articolati in un test a scelta multipla e risposta singola. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati gli attestati di partecipazione e gli eventuali crediti formativi.

### 7.3 Descrizione assistenza applicativa – Help Desk per Regione Lazio

Il servizio garantirà il corretto funzionamento del sistema fornito nel suo complesso, assistendo le applicazioni e supportando gli operatori per un corretto utilizzo dell'intera Piattaforma SiGess.

Il servizio prevede, attraverso i canali di comunicazione telefonica e posta elettronica:

- assistenza alle esigenze/problematiche tecniche segnalate all'Help Desk.  
Comprende la diagnosi e supporto alla risoluzione di problematiche tecnico/sistemistiche, direttamente o attraverso l'attivazione di opportune risorse specialistiche.
- assistenza alle esigenze/problematiche applicative quali:
  - o il supporto fornito da specialisti applicativi in merito all'utilizzo delle funzioni applicative (modalità di utilizzo, descrizione degli iter procedurali e dei flussi di dati, significato dei dati, interpretazione dei messaggi diagnostici);
  - o la diagnosi e la risoluzione dei problemi applicativi attraverso l'attivazione del servizio di manutenzione correttiva e, nei casi in cui il problema non sia immediatamente risolvibile, l'individuazione di una soluzione temporanea;
  - o richieste di approfondimento formativo in qualità di tutor o conseguenti l'introduzione di nuove funzionalità;

Il servizio telefonico sarà disponibile dal lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

### 7.4 E-learning e blended learning

Allo scopo di supportare le esigenze formative, si è scelto di adottare la metodologia della formazione integrata che consente di affiancare alla formazione in presenza, modalità di supporto e affiancamento a distanza (BLENDED LEARNING)

Per blended learning si intende un mix di lezioni in aula tradizionali con integrazioni, o percorsi formativi disponibili on-line. I motivi del sempre crescente successo del blended learning risiedono nelle mutate forme di apprendimento dell'epoca attuale.

L'accesso semplificato alla tecnologia (grazie a smartphone, tablet, smart tv, smartwatch) e all'immensa mole di informazioni del web significa che l'acquisizione della conoscenza non dipende più solo da un'istituzione, da un insegnante o da un formatore. In pratica chi studia oggi si aspetta di avere, oltre alle lezioni in aula tradizionale, un kit, più o meno ampio, di contenuti formativi da fruire via internet. Dato che una parte consistente della vita delle persone si svolge in ambienti digitali, è avvenuto un normale superamento della formazione tradizionale; si sviluppa sempre meno interesse al processo di apprendimento verticale "docente - discente", mentre si apprezza che la tecnologia sia connessa alle esperienze lavorative personali.

Gli interventi di formazione in rete, specie quelli basati su strategie collaborative, devono tenere in giusta considerazione le esigenze specifiche dei partecipanti. I fattori che richiedono la "flessibilizzazione" dell'intervento possono essere di vario genere: diversi stili di apprendimento, diversa dotazione strumentale, diversa disponibilità di tempo da dedicare all'attività in rete, diverse conoscenze sull'uso degli strumenti tecnologici adottati nell'intervento, ecc.



Una delle soluzioni è quella di individuare una cosiddetta “via maestra” e una serie di “percorsi di approfondimento.

In sostanza, il nostro percorso di didattica in rete consisterà in:

- ❑ un percorso principale in grado di raggiungere un insieme minimo prestabilito di obiettivi didattici, percorso che deve essere seguito da tutti i partecipanti (la via maestra);
- ❑ una serie di percorsi opzionali (o di approfondimento), alcuni pianificati a livello di progettazione, altri definiti in itinere sulla base delle esigenze del momento, ma sempre nei confini delle finalità dell'intervento formativo

Le attività che verranno realizzate sono le seguenti:

- progettazione corso, verifica e revisione contenuti
- registrazione in studio video + audio o solo audio
- post produzione e authoring multimediale, sincronizzazioni video con slide
- importazione da file power point esistenti e animazioni slide
- esportazione corsi in standard SCORM 1.2 e SCORM 2004
- speakeraggi professionali sia audio che video + audio

## 8 Sicurezza e Privacy

La formazione oggetto del presente Piano è finalizzata all'utilizzo del software Sigess, sia nella versione in esercizio presso Roma Capitale sia nella versione acquisita in riuso da Regione Lazio / LazioCrea, come da progetto PON/GOV su richiamato.

Sarà necessario (pur non considerando in questa fase eventuali costi per attività di presa in carico, assistenza e manutenzione correttiva e adeguativa nel tempo), provvedere affinché la piattaforma sia pienamente rispondente ai requisiti di Sicurezza e Privacy previsti dalla normativa vigente e dai regolamenti interni LazioCrea.

**I costi per tali attività sono compresi nel dettaglio esposto nel relativo Capitolo.**

In fase di avviamento in base alla particolarità dei dati personali (sensibili/sociali/particolari) trattati dal sistema Sigess, si provvederà a valutare il rischio e ad una successiva valutazione di impatto che il trattamento potrebbe avere sui diritti e le libertà delle persone fisiche.

In fase di avviamento, al fine di tutelare i dati degli assistiti/interessati con misure di sicurezza tecniche ed organizzative idonee verranno esplicitate le misure di sicurezza che si intendono adottare non solo nell'applicativo finale, ma anche in tutto il processo di sviluppo e gestione dei dati.

In riferimento alla messa in produzione dei prodotti software previsti e necessari per erogare il presente Progetto formativo verrà rispettata l'applicazione del Regolamento europeo deve incidere sui c.d. principi di privacy by design/ by default adottando quindi tutti gli accorgimenti tecnici e organizzativi del caso.

In fase esecutiva si provvederà, nel caso di erogazione di servizi che trattano dati sensibili e/o personali, a realizzare un modulo di richiesta del consenso informato. Quindi visto che il sistema Sigess fa riferimento al trattamento dei dati personali (sociali/particolari), allora all'interessato/assistito va rilasciata l'informativa (ovvero l'interessato deve essere informato dell'esistenza del trattamento dei suoi dati) e successivamente all'informativa il cittadino/interessato esprimerà il suo consenso al trattamento dei dati stessi (liceità del trattamento).

I trattamenti dei dati da parte del responsabile/sub responsabile del trattamento (eventuale fornitore) saranno disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico.

In fase esecutiva saranno definiti tutti gli accorgimenti atti a limitare/isolare eventuali compromissioni di uno o più sistemi coinvolti nel progetto nonché per la conservazione delle informazioni gestite (sistema + log + utenze applicative di accesso ai diversi sistemi+ backup).

## 8.1 Sicurezza

Le misure di sicurezza che si adotteranno, per evitare e/o limitare potenziali vulnerabilità dovute all'interazione di diversi sistemi, saranno conformi agli standard aziendali.

Una volta preso in carico il sistema Sigess, le implementazioni future (non oggetto del presente Progetto formativo) saranno coerenti con pratiche di sviluppo sicuro, seguendo standard internazionalmente riconosciuti, quali ad esempio:

- ❑ AGID - Le linee guida per lo sviluppo del software sicuro nella pubblica amministrazione - <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/cert-pa/linee-guida-sviluppo-del-software-sicuro>
- ❑ OWASP Foundation - <https://www.owasp.org>
- ❑ SANS Institute - <https://www.sans.org>
- ❑ CERT Division of the Software Engineering Institute (SEI) - <https://www.securecoding.cert.org>
- ❑ National Vulnerability Database, National Institute of Standards and Technology (NIST) - <http://nvd.nist.gov/>
- ❑ Vulnerability Notes Database, CERT Division of the Software Engineering Institute (SEI) - <http://www.kb.cert.org/vuls/>
- ❑ OSVDB: Open Sourced Vulnerability Database - <http://osvdb.org/>

Si valuterà successivamente l'opportunità di rendere compliance lo sviluppo con le linee guida per lo sviluppo del software sicuro nella pubblica amministrazione di AGID (<https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/cert-pa/linee-guida-sviluppo-del-software-sicuro>)

Si valuterà successivamente l'opportunità di estendere l'eventuale concetto di manutenzione correttiva anche alla correzione di bug di sicurezza (sia per la componente sviluppata che per le librerie utilizzate nonché gli ambienti - in funzione del modello di distribuzione - ad esempio controlli sulla OWASP Top 10 Most Critical Web Application Security Risks).

## 8.2 Privacy

Ai fini del presente Progetto formativo si terrà comunque conto:

- ❑ saranno comunque garantiti, nella messa a disposizione del software, i c.d. principi di privacy by design (si intende: la necessità di tutelare il dato fin dall'inizio della progettazione dei sistemi informatici) e privacy by default (si intende: la tutela del dato per impostazione predefinita come la minimizzazione dei dati e la limitazione delle finalità);
- ❑ sarà garantita la conformità del sistema al Regolamento per poter garantire i diritti degli interessati (ad es. il diritto all'oblio ovvero il diritto di ciascun soggetto ad essere dimenticato).
- ❑ Altri diritti degli interessati sono: il diritto alla revoca dei propri dati, diritto di rettifica, diritto di accesso da parte dell'interessato stesso ecc.);

- ❑ saranno previsti fin dall'inizio idonei/adeeguati accorgimenti (tecnici e organizzativi) per garantire sia i diritti degli interessati che la tutela del dato stesso (quali: la pseudonimizzazione e cifratura dei dati; capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità la disponibilità e la resilienza dei sistemi). La normativa prevede che per poter adottare adeguate/idonee misure di sicurezza deve essere fatta una Valutazione dei rischi ed una successiva Valutazione di Impatto (al fine di valutare l'impatto che il trattamento potrebbe avere sui diritti e le libertà delle persone fisiche);
- ❑ gli incaricati/addetti al trattamento dei dati, oltre ad essere individuati dal titolare, saranno anche autorizzati ai trattamenti dei dati, trattamenti che gli incaricati effettueranno nell'ambito della circoscritta/specifica attività lavorativa.
- ❑ nel caso in cui vi saranno attività svolte da altri soggetti per conto del titolare del trattamento, i rapporti con gli altri soggetti saranno disciplinati da un contratto o altro atto giuridico che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento.

## 9 Cronoprogramma

Di seguito una ipotesi di cronoprogramma del progetto:

MILESTONE DI PROGETTO			TEMPISTICHE MASSIME DI ESECUZIONE
<b>PR-A1</b>	Approvvigionamento (aula, docenti, tutor, integrazione SIGESS)	Documentazione acquisti, contratto	T0+2 mesi (T1)
<b>PR-A2</b>	Formazione in aula RM	verbale di formazione, foglio firma	T1+4 mesi (T2)
<b>PR-A3</b>	Formazione in aula RL	verbale di formazione, foglio firma	T2+4 mesi (T3)
<b>PR-A4</b>	Adeguamento sistema SIGESS, messa a punto degli strumenti didattici di supporto alla formazione e all'utente (e-learning) e assistenza.	SAL	T1+12 mesi (T4)

## 10 Costi del Piano formativo e di avviamento SiGess

I costi complessivi del Progetto, e i razionali utilizzati per la loro definizione, sono mostrati nel seguito con particolare riferimento a:

- Costi per le attività di formazione per Roma Capitale, Regione Lazio e
- Costi per l'attività di E-learning
- Riepilogo costi

In considerazione della diversa natura e dei contenuti dei due interventi previsti si è valutato di suddividere il Progetto formativo SIGESS in due sotto progetti:

1. Attività e servizi di formazione (si veda piano finanziario al par. 10.1)

Il progetto ed il relativo piano finanziario è strutturato sulla base delle regole e delle voci di costo previste dal FSE, secondo le direttive regionali vigenti. Sempre nel rispetto delle direttive regionali FSE, si svolgerà la rendicontazione dei costi, specificando che come definito in accordo con i referenti dell'AdG, si prevede l'applicazione e l'utilizzo del tasso forfettario pari al 40% dei costi complessivi per le risorse umane per la copertura dei restanti costi del progetto (nel rispetto di quanto stabilito dal Reg. UE 13030/2013), per la copertura dei restanti costi necessari per la realizzazione dell'intervento previsto.

L'acquisto dei servizi per la gestione delle attività di formazione sarà effettuato, nel rispetto dei limiti e delle regole del FSE, riferendosi alle convenzioni attive su Consip oppure, nel caso in cui non vi fossero convenzioni attive e al contempo si ravvisasse l'urgenza dell'acquisto, procedendo con una RDO (richiesta d'offerta) sul mercato elettronico per la pubblica amministrazione (MEPA).

2. Servizi ICT (si veda piano finanziario al par. 10.2)

Il progetto prevede l'acquisto di servizi di consulenza ICT, che comprende attività di e-learning, integrazione del software terzi per trasferire il modello SIGESS nel territorio, affiancamento ed help desk del personale formato della Regione Lazio; il progetto sarà pertanto effettuato attraverso un unico fornitore e i relativi costi saranno rendicontati attraverso le regole previste dal FSE per l'acquisizione dei servizi (stato avanzamenti lavori - SAL). Si valuterà pertanto la possibilità di ricorrere all'utilizzo di un accordo quadro nell'ambito delle Convenzioni stipulate da Consip.

Per l'intero progetto, si prevede un costo complessivo pari a **585.191,14** Euro (si veda riepilogo al par. 10.3).

## 10.1 Costi Strutture e organizzazione per Roma Capitale e Regione Lazio

<i>Percorso: Progetto formativo Sigess</i>		<i>Corso: Roma Capitale e Regione Lazio</i>		
<i>Classi: 57 da circa 20 discenti</i>		<i>Durata: 21 ore suddivise in 3 giornate da 7 ore ad eccezione degli amministrativi che svolgono 1 sola giornata da 7 ore</i>		
<i>A- Risorse Umane</i>				
<i>A1 - Risorse Umane Interne</i>				
	<i>parametro</i>	<i>unità</i>	<i>costo unitario</i>	<i>importo</i>
Coordinamento e Direzione	giorni	12	€ 350,00	€ 4.200,00
Personale amministrativo e ausiliario	giorni	30	€ 300,00	€ 9.000,00
Personale programmazione e monitoraggio corsi	giorni	100	€ 200,00	€ 20.000,00
<b>TOTALE</b>				<b>€ 33.200,00</b>
<i>A2 - Risorse Umane Esterne</i>				
<i>Tipologia</i>	<i>parametro</i>	<i>unità</i>	<i>costo unitario</i>	<i>importo</i>
Formatore Fascia A	ore	950	€ 100,00	€ 95.000,00
Formatore Fascia B				
Tutor	ore	950	€ 30,00	€ 28.500,00
Progettista - consulente fascia B	giorni	20	€ 350,00	€ 7.000,00
Varie (INPS-IVA)				€ 12.719,73
<b>TOTALE</b>				<b>€ 143.219,73</b>
<i>c - A.4 Altro (altre spese relative alle risorse umane direttamente riferibili all'operazione)</i>				
Altre spese				
<b>TOTALE</b>				<b>€ -</b>
<i>d) Totale costo del personale diretto = A1+A2+c</i>				
<b>TOTALE</b>				<b>€ 176.419,73</b>
<i>e) Restanti costi ammissibili (Tasso forfetario pari al massimo al 40% delle spese dirette di personale ammissibili 40% voce d)</i>				
<b>TOTALE</b>				<b>€ 70.567,89</b>
<i>f) Totale delle spese previste = d+e</i>				
<b>TOTALE</b>				<b>€ 246.987,62</b>

Figura 1 - Costi relativi a Roma capitale e Regione Lazio

## 10.2 Costi di progettazione e realizzazione corsi e\_learning e affiancamento formativo - integrazione software terzi

Descrizione	Prezzo
Servizi per integrazione SIGESS, e-learning, formazione a distanza, affiancamento training on the job	277.216,00 €
Iva	60.987,52 €
<b>Totale servizi</b>	<b>338.203,52 €</b>

Figura 2 - Costi relativi a formazione e-learning e integrazione Sigess

integrazione del SIGESS col nuovo SISS e con software terzi, diffusione del SIGESS, formazione a distanza degli operatori all'utilizzo della soluzione, assistenza e affiancamento training on the job

Attività e sforzo produttivo	Risorse Professionali										
	Capo progetto	Analista funzionale	Specialista di prodotto	Architetto di sistema	Sistemista senior	Sistemista junior	Analista programmatore	Data base administrator	Senior advisor	Consulente senior	Consulente junior
Trasferimento delle competenze d'uso agli operatori utenti del sistema	70	40	540	0	0	0	0	0	7	140	220
Messa a punto degli strumenti didattici di supporto alla formazione e all'utente e realizzazione integrazioni con software terzi (web services, linee guida, dispense illustrative anche in formato Ppt, progettazione e realizzazione corsi a distanza demo multimediali ecc.)	30	40	330						5	10	10
Adeguamento della Progettazione formativa d'aula, on the job e a distanza/on site: ideazione delle metodologie didattiche e degli strumenti formativi, formazione dei gruppi discendenti e servizi target, calendarizzazione dei moduli didattici	5		10						2	10	10
Affiancamento training on the job e assistenza on site	35		200							120	200

Figura 3 - Elementi quantitativi di dettaglio costi di cui al punto 9.3 - comprensivi dei costi per l'adeguamento della sicurezza e della privacy

### 10.3 Riepilogo costi

Intervento	Costo
1. Attività di formazione	246.987,62 €
2. Attività di progettazione e realizzazione corsi e_learning e affiancamento formativo - integrazione software terzi	338.203,52 €
<b>Totale</b>	<b>585.191,14 €</b>

Figura 4 - Totale costi di progetto