
Piano operativo 2017 per l'organizzazione ed il coordinamento della formazione informatica nella Pubblica Amministrazione.

1 Premessa

Nella pubblica amministrazione moderna, ovvero dove è quotidiano il processo di ammodernamento per l'introduzione delle nuove tecnologie e la dematerializzazione dei processi, la formazione del personale riveste un ruolo strategico perché oltre a rappresentare il miglior investimento in "conto capitale" esso è determinante al fine del successo delle iniziative di riorganizzazione.

Inoltre attraverso l'aggiornamento e nuove conoscenze, ai dipendenti viene garantita la crescita professionale, migliorando in questo modo la loro motivazione e di conseguenza il clima in ufficio.

La formazione assume una importanza significativa nel quadro attuale, con l'avvio di iniziative volte alla dematerializzazione dei processi che vedono nello strumento informatico e nel riadattamento delle procedure il perno fondamentale del loro successo, in una situazione in cui vi è la difficoltà per le amministrazioni di assumere nuovo personale essendoci la necessità di "riassorbire" prima i dipendenti proveniente da settori a carattere prevalentemente manuale (es Ente Poste), c'è il rischio reale di avere un surplus di personale inattivo (poiché non abile a svolgere i compiti richiesti) e nello stesso tempo il paradosso di avere un deficit di "forza lavoro sufficientemente qualificata" per svolgere lavori che richiedano l'uso del computer con l'inevitabile conseguenza di vedere abbassarsi il livello di "efficienza" dell'intero apparato.

La riqualificazione dei propri operatori in quest'ottica diventa quindi operazione non derogabile e quindi obiettivo fondamentale come punto di partenza per l'innovazione dell'Amministrazione, infatti senza fondamenta consolidate (basate su personale idoneo) ogni progetto evolutivo in termini tecnologici e procedurali vede inevitabilmente ridurre le proprie possibilità di successo.

Il basso o assente ricambio generazionale al quale stiamo assistendo, crea un ulteriore elemento di criticità che può minare seriamente i processi di innovazione: nella relazione 2012 depositata dal Servizio Tutor Informatico, sono presenti due grafici (vedi Figura 1) nei quali vengono riportati i dati aggregati relativi all'età del personale censito dallo stesso Servizio, all'interno dei soli uffici PA. Il grafico è relativo alla situazione di 6 anni orsono, quindi il picco visibile nella curva va

spostato oggi verso i 50 anni e considerando i pochi accessi di nuovo personale avvenuti negli ultimi sei anni possiamo considerare tale grafico ancora realistico.

E' evidente che la nostra PA soffre di un limitato ricambio generazionale e questo ha come effetto la presenza di pochi giovani negli uffici, persone che normalmente hanno migliore confidenza con l'informatica e quindi una maggior cultura orientata allo strumento tecnologico e quindi ad un diverso approccio al lavoro operativo e spesso fungono da detonatori dell'innovazione organizzativa.

Oggi più che mai la nostra Amministrazione necessita di avere un **“piano per la formazione continua pluriennale”** con l'obiettivo di alzare il livello delle competenze del personale agendo con più strumenti “intelligenti” vitando interventi spot ed a pioggia.

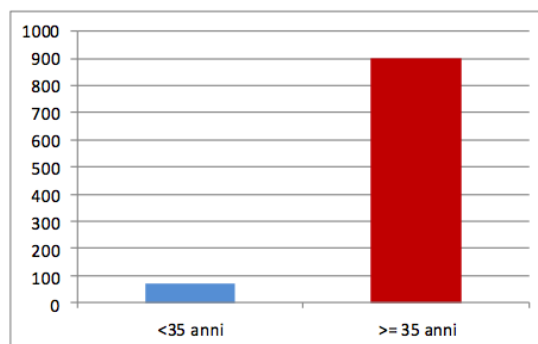
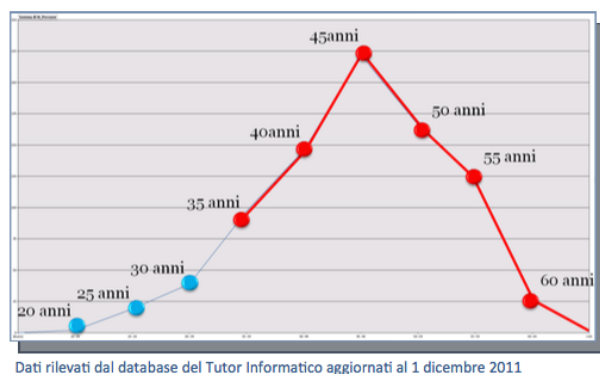


Figura 1

2 Il servizio Tutor Informatico per la PA

Il Servizio Tutor Informatico (da ora in avanti STIPA), ha effettuato negli scorsi anni numerosi corsi di informatica ed organizzazione abbinati alla formazione ed al lavoro di tutoraggio negli uffici.

Gli aspetti collegati a questo tipo di formazione in questi anni hanno visto una evoluzione: se nel 2010 le esigenze principali del personale erano relative all'acquisizione delle competenze per software di videoscrittura, all'alfabetizzazione, gestione dei file, oggi esse si sono spostate verso l'analisi dei dati ed a quelli propedeutici alla dematerializzazione (gestione del protocollo, gestione documentale ecc...).

La formazione ha visto quindi cambiare radicalmente i propri obiettivi ed i sistemi di applicazione, se fino a pochi anni fa la sola lezione frontale garantiva una trasmissione delle competenze sufficienti a poter migliorare l'operatività del

personale, oggi essa deve necessariamente abbinare la “conoscenza” (ottenuta in aula) all’applicazione (uso dell’applicativo) ottenendo la competenza.

La competenza è infatti data dall’unione della conoscenza, ovvero dei concetti di base, e dell’applicazione di questi nelle situazioni reali.

Per questo motivo nel 2017 sarà di fondamentale importanza effettuare una ricognizione ufficio per ufficio, persona per persona per valutare il fabbisogno formativo e successivamente avviare un piano strategico legato ai bisogni reali, predisponendo quindi più di uno strumenti (lezioni frontali, e-learning, tutoraggio ecc...) al fine di perseguire il risultato di ottenere utenti “competenti”.

3 Gli strumenti necessari

La lezione o l’affiancamento sono solo una parte del lavoro necessario, vi sono aspetti fondamentali che devono essere attentamente valutati e fanno parte integrante del lavoro dell’insegnante. Pensare alla formazione come il solo momento del lavoro in aula o in ufficio in cui vengono spiegati i concetti è estremamente riduttivo.

Per alcuni versi, l’arrivo dell’utente in aula è solo la parte finale del processo, che può correttamente avvenire solo se preventivamente si è fatto un lavoro organizzativo e promozionale corretto e completo.

3.1 Supporto all’attività di formazione - segreteria

Coinvolgere oltre 1000 persone in un progetto così importante necessita un riferimento organizzativo permanente, ovvero personale che venga dedicato a questo tipo di lavoro anche se non in modo esclusivo.

Fondamentale sarà l’individuazione di una segreteria di riferimento che gestisca gli aspetti puramente organizzativi come la registrazione delle iscrizioni, la trascrizione delle presenze e ed il rapporto con l’Ufficio del Personale per ciò che riguarda gli aspetti amministrativi relativi alle assenze nei periodi di lezione, la gestione del portale per l’e-learning ed tutti gli aspetti legati alle richieste di informazioni da parte dell’utenza; la gestione delle iscrizioni non va sottovalutata, poiché esse quotidianamente richiedono interventi di cancellazioni, reinscrizioni, gestione aule assenze redazione fogli firme ecc....

3.2 Software E-learning (www.tutor.pa.sm)

Il materiale relativo alle lezioni, test attitudinali o di verifica, necessitano di poter essere utilizzati sia in aula che direttamente in ufficio o a casa dal personale.

La piattaforma Formazione PA (Figura 2 Portare Formazione PA di Stipa www.stipa.pa.sm) basata su software open source Moodle è ancora attiva oggi e si trova su server dello Stato, ma viene mantenuta dal sottoscritto ed utilizzata oltre

che dal personale frequentante i corsi di STIPA, da tutto il corpo docente afferente alla Direzione Scuole Elementari da almeno tre anni (è stato assegnato un privilegio di minor-administrator al responsabile della gestione informatica di tale direzione in modo da renderli autonomi nella gestione dei contenuti).

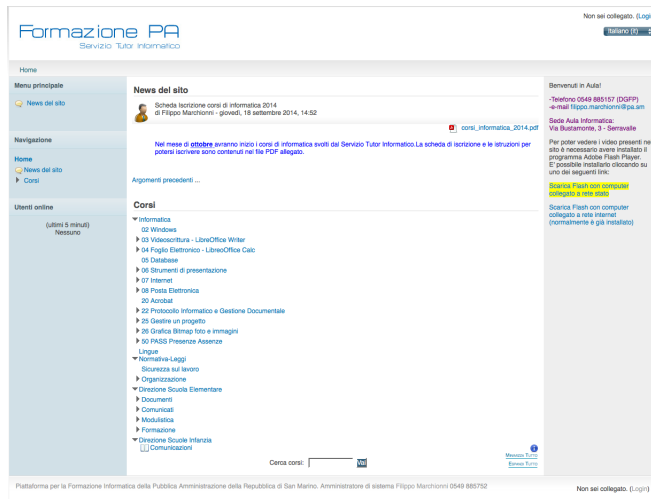


Figura 2 Portale Formazione PA di Stipa www.stipa.pa.sm

Tale piattaforma è rimasta bloccata alla versione 2.3 e andrebbe aggiornata alla 3.2 attualmente distribuita. In questo passaggio la sua manutenzione dovrebbe essere delegata al Ciscoop per quanto riguarda gli aspetti sistemistici ed alla relativa applicazione degli aggiornamenti (oggi curati dal sottoscritto), mentre per quanto riguarda l'amministrazione operativa servirebbe investire un figura che abbia i diritti di "Master Administrator" in modo ufficiale e contestualmente avviare un'operazione finalizzata a rendere la piattaforma trasversale a più servizi formativi interni della PA e possibilmente anche del restante Settore Pubblico Allargato ISS compresa proprio in un'ottica di risparmio ed efficienza.

La nuova versione dovrebbe essere collegata alle anagrafiche ed ai sistemi di accesso tramite smart-card in uso ai dipendenti PA al fine di unificarne il sistema di accesso a quello attualmente in uso (portale PA) in modo tale da eliminarne la gestione (le anagrafiche vanno mantenute) e di evitare al personale di dover utilizzare un ulteriore username e password per poter accedere.

L'uso trasversale della piattaforma potrebbe aprire scenari interessanti relativi all'organizzazione della formazione nel tempo e dare un punto di riferimento continuo al personale che oltre a ritrovare in essa il materiale formativo dei corsi effettuati, potrebbe anche diventare strumento di pubblicità per tutte le iniziative dedicate all'Amministrazione e di conseguente raccolta delle relative iscrizioni che

se non automatizzare richiedono personale dedicato per gestirle (iscrizioni, annullamenti, informazioni, spostamenti ecc..).

3.3 Software Gestionale.

Se la formazione del proprio personale è una ricchezza per qualsiasi azienda, essa necessita di essere anche gestita e tracciata con strumenti adeguati.

Andrebbe avviato lo sviluppo di un software per la gestione delle iscrizioni, delle presenze e dei risultati ottenuti al fine di poter avere sempre un quadro completo della situazione ed una storicizzazione del percorso formativo del personale. Ritengo sia importante per l'organizzazione PA poter contare su dati importanti relativi agli investimenti effettuati in ambito formativo.

In questo senso mi rendo disponibile a seguirne lo sviluppo di tale software.

Fino al 2015 parte per ovviare alla mancanza di tale strumento, è stato utilizzato un software completamente prodotto dal sottoscritto. Per ovvi motivi di continuità nel tempo e di certificazione non potrà più essere più utilizzato in futuro, ma sarà necessario avviare la creazione di un prodotto ad-hoc da una software house che ne permetta la continuità della manutenzione nel tempo.

3.4 Infrastruttura

Al fine di poter procedere anche con la formazione frontale, sarà necessario individuare i locali ed attrezzature idonee per poter effettuare corsi in aula. Andrebbe quindi avviata una convenzione con il Centro di Formazione Professionale al fine di poter sfruttare le aule di loro pertinenza site in via Bustamonte, 3 (aula informatica e aula conferenze).

4 Offerta formativa

Gli ambiti di sviluppo relativi all'offerta formativa andranno individuati in sede di "progetto della formazione pluriennale" in linea con le richieste e gli obiettivi della DGFP. Essi dovranno necessariamente toccare aree eterogenee, che vadano da una formazione di base ad una ed avanzata, nonché ad un tipo specifico in relazione ai progetti di innovazione della PA (es. protocollo informatico, posta elettronica certificata ecc...).

La formazione in aula inoltre dovrà perseguire criteri di ottimizzazione e risparmio del tempo in modo tale da ridurre al minimo le ore di assenza del personale e gli spostamenti dai propri uffici, possibilmente sfruttando il sistema di "micro-corsi" già in uso per il servizio Tutor Informatico: corsi di massimo due lezioni con argomenti ben definiti (es. Excel – lezione sulle Tabelle Pivot) riducendo in questo modo drasticamente i tempi in aula perché esattamente calibrata sulle reali necessità.

5 La Certificazione ed i Crediti formativi

Un progetto orientato alla formazione necessita di strumenti che permettano di avere anche feedback necessari per il controllo dell'efficienza del sistema adottato, inoltre l'utenza avrebbe piacere di poter vedere certificate le proprie competenze a fine percorso.

E' quindi molto importante creare strumenti idonei a valutare il ROI (return of investment) rispetto all'impegno di risorse investite, questo può avvenire in diversi modi: con l'uso di test di ingresso e test fine corso, feedback della dirigenza, certificazioni con esame ecc..

Certificare le competenze al termine del ciclo formativo attraverso una prova pratica o test svolti possibilmente da certificatori esterni è molto importante sia per capire l'efficacia del lavoro svolto, sia per poter attribuire in modo certo le competenze ai nostri operatori.

In una PA che vede il riconoscimento delle competenze come elemento di selezione in caso di promozioni o spostanti tra U.O., la certificazione diventa elemento fondamentale. Oggi infatti il personale può fornire spesso solo attestati di presenza ai corsi, che se da un lato indicano che il candidato è stato presente alle lezioni, dall'altro non garantiscono che il candidato abbia acquisito effettivamente le competenze necessarie o che, in caso di corsi effettuati da ormai diversi anni, il candidato posseda ancora le competenze indicate nell'attestazione rendendo quindi completamente inutile tale certificazione (le competenze se non utilizzate tendono a diventare obsolete e ad essere completamente perse nell'arco di pochi anni) se non addirittura fuorviante (potremmo assistere alla promozione per un interpellato di una persona che solo grazie ad una certificazione non più realistica rispetto al momento in cui è stata rilasciata).

Per poter garantire una adeguata imparzialità e ufficialità dei titoli ottenuti, il certificatore dovrebbe essere una figura terza dotata di sistemi adeguati e riconosciuti di testing, e se ciò non fosse possibile andrebbero creati criteri trasparenti e condivisi di verifica.

In questo senso AICA (<http://www.aicanet.it>), per ciò che riguarda la materia informatica, risulta a livello nazionale Italiano il soggetto certificatore più importante per il rilascio della Patente Europea del Computer (ECDL), certificazione già ampiamente diffusa sia a livello scolastico, che professionale e riconosciuta anche come credito formativo universitario.

5.1 La certificazione AICA

Aica dispone di numerosi "test center" su tutto il territorio nazionale Italiano presso i quali è possibile acquistare la "skill card" che permette di sostenere uno o più esami di certificazione.

Una volta in possesso di tale card, l'utente può iscriversi alle sessioni di esame previste che vengono tenute in aula su PC preventivamente configurati con il software di test, in presenza di una figura autorizzata AICA che controlla non si verifichino irregolarità.

A fine test il responso è rilasciato direttamente dalla sede di Roma, in modo completamente automatizzato, l'esito è registrato sui server AICA ed al candidato viene immediatamente consegnato il certificato di esito positivo oppure esso viene invitato a ripetere l'esame.

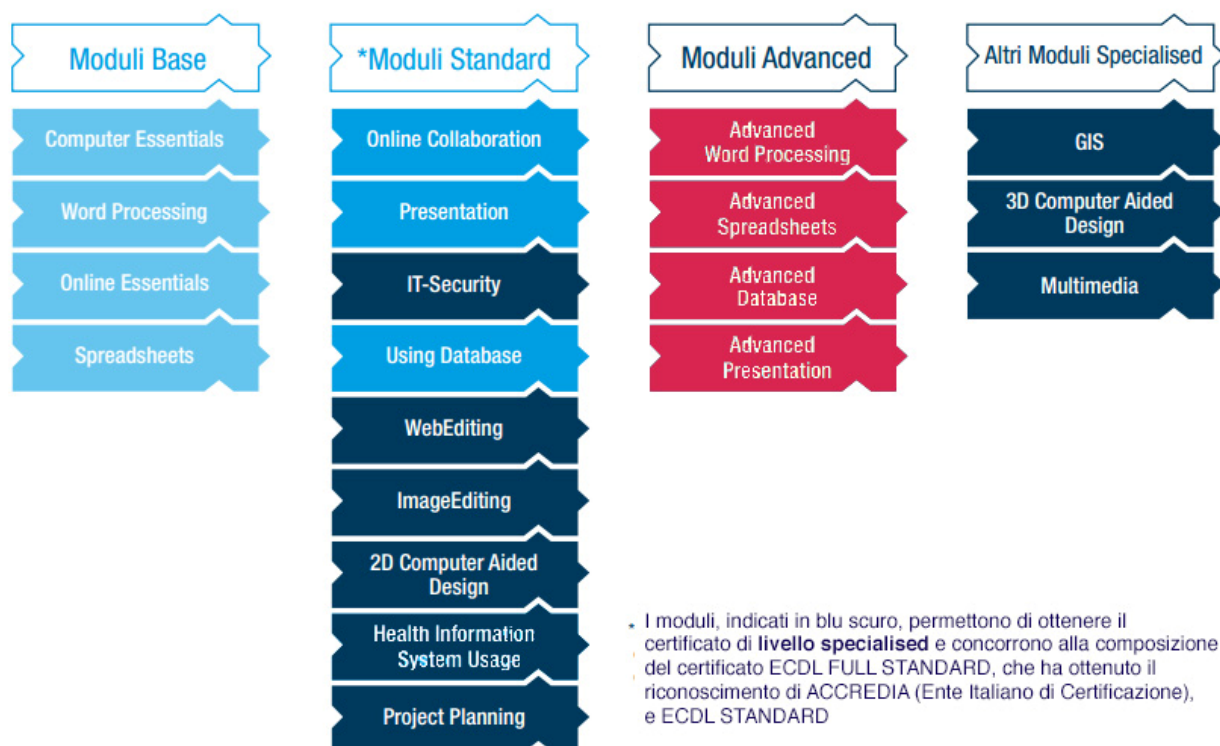


Figura 3 Alcuni moduli di test AICA

Purtroppo a San Marino l'unico centro accreditato (Centro Formazione Professionale) ha scelto di non rinnovare la convenzione dal 2014, in caso vi fosse la volontà di percorrere un percorso di certificazione AICA per i dipendenti PA sarebbe auspicabile che il si avviasse un nuovo iter per l'accREDITAMENTO del centro stesso.

5.2 I crediti formativi

Ove non sia possibile rilasciare certificazioni (in caso di conferenze ad esempio), andrebbe stabilito il rilascio di crediti formativi che possano fare curricula, crediti formativi che potrebbero essere ottenuti solo dopo aver risposto ad alcune domande poste sulla piattaforma di e-learning.

STIPA, potrebbe gestire anche l'aspetto organizzativo legato all'assegnazione di tali crediti ed al loro riconoscimento (trascrizione nell'anagrafica) anche per corsi di tipo non informatico, gestendo l'aspetto organizzativo grazie alla segreteria di

supporto ed alla piattaforma per l'e-learning alla distribuzione del materiale informativo e divulgativo.

5.3 Conclusioni

La formazione oggi più che mai è uno strumento strutturale di arricchimento di ogni azienda, PA compresa. Per questo motivo necessita di interventi continuativi legati alla propria organizzazione e quindi una pianificazione precisa ed attenta volta alla creazione di un sistema ottimizzato e non a pioggia.

Un sistema moderno in tal senso deve “poggiare” su una infrastruttura fatta di strumenti permanenti di rilevazione, di analisi e di audit delle necessità e di verifica e tracciabilità dei risultati, non può avere natura estemporanea e non può avere più soggetti che ne coordinino i risultati creando insidiose sovrapposizioni.

Un sistema di questo tipo **necessita di risorse (gambe)**, progetti e obiettivi, ma nel tempo è forse “l'investimento in conto capitale” che può dare i migliori ritorni economici

STIPA può divenire punto di riferimento della formazione informatica ma, aspetto ancora più interessante, può aspirare a divenire la piattaforma sulla quale appoggiare tutta la formazione che viene effettuata nella PA, poiché gli strumenti di base (segreteria, piattaforma per l'e-learning, software per la gestione di iscrizioni e certificazioni ecc...) sono strumenti che possono essere usati trasversalmente per ogni tipologia di formazione, la DGFP potrebbe contare in questo modo su un sistema permanentemente organizzato e garantendo al personale di poter contare su un sistema unificato di iscrizione e comunicazione.