

## Allegato 2 – Piano formativo di massima

Titolo del progetto	<b>SMART WORKING - OPPORTUNITA' DI SVILUPPO: DALL'EMERGENZA ALLA NORMALITA'</b>
Ente Proponente	<b>UNIONE DEI COMUNI VALLI RENO LAVINO E SAMOGGIA</b>

### **Contesto** *(indicare gli effettivi bisogni formativi che giustificano l'intervento) – max 1 pagina*

Il modello dello Smart Working, normato sin dal 2015, è un modello di organizzazione del lavoro nuovo fondato su nuovi modelli di organizzazione. Presuppone sicuramente una trasformazione della Pa che necessita di ripensare i propri flussi di lavoro e le proprie dinamiche organizzative.

La situazione contingente straordinaria attuale ci ha imposto un repentino tuffo in questa realtà, imponendo un rapido “adeguamento” ad una organizzazione non pianificata.

Questo progetto ci fornisce quindi la possibilità di affrontare il tema secondo due binari che dovranno necessariamente correre in parallelo: da un lato l'esigenza dettata dall'attuale emergenza ci impone di fornire al personale già impegnato nello Smart Working per fronteggiare l'emergenza, un supporto tecnico - formativo rapido, con formazione “in pillole” di rapida e flessibile applicazione (soprattutto su strumenti di utilizzo delle nuove “tecnologie”); dall'altro, la necessità, che la normativa preesistente già indicava, di fornire alle nostre PA una nuova struttura organizzativa di cui lo Smart Working dovrà costituire parte integrante e ordinaria.

A tal fine si individuano tre principali macro-aree di necessità formative:

- **Finalità 1) Formazione su strumenti e tecnologie informatiche di base o intermedi**
- **Finalità 2) Formazione specifica mirata sullo SMART WORKING (Utilizzo tecnologie e strumenti dedicati)**
- **Finalità 3) Formazione su flussi di lavoro e NUOVE dinamiche organizzative dettati dallo Smart Working**

A supporto della individuazione delle analisi precedenti, si riportano i dati risultati di una indagine effettuata nell'anno 2018 dal Servizio Informatico Associato dell'Unione sul personale di tutti gli Enti gestiti (Unione, 5 Comuni e l'Azienda Speciale Asc Insieme) alla quale hanno risposto un totale di 442 Persone su circa 730.

Da tale indagine è emerso in particolare che:

- Il personale impiegato era composto per circa il 35% da soggetti di età compresa tra i 18 ed i 45 anni, per il 59% tra i 46 ed i 60 anni e per il 6% oltre i 60 anni.
- Di tale personale il 50% non aveva mai frequentato un corso di alfabetizzazione informatica e del restante 50% solo la metà aveva partecipato a tale tipo di corso in un periodo successivo all'anno 2010. In sostanza, quindi, risultava chiaramente che il 75% di tutto il personale impiegato non possedeva adeguate conoscenze di base per l'utilizzo degli strumenti informatici in dotazione.

**Destinatari e Finalità** *(indicare i target che si vuole raggiungere, la loro numerosità e gli obiettivi formativi che si intende raggiungere)*

I destinatari del percorso formativo sono tutti i dipendenti dell'Ente che, a seguito della mappatura e analisi dei processi descritta nella misura 1, vengono suddivisi in 3 categorie:

- **Responsabili:** tutti i Dirigenti e Responsabili seguiranno un percorso mirato all'acquisizione di competenze specifiche per la corretta gestione dei collaboratori in smart working e utilizzo delle soluzioni tecnologiche messe a disposizione (in particolare Google Suite)
- **Facilitatori** del Digital Mindset: scelti tra coloro che, a seguito della mappatura delle attività che abilitano allo smart working ordinario, risultano possedere un più elevato livello di Smartness e ai quali verrà affidato il ruolo di anello di congiunzione tra l'Ente e gli altri colleghi (sia coloro che potranno lavorare da remoto che coloro che, dalla Sede, si interfaceranno con i primi). Il loro ruolo sarà, quindi, quello di trasmettere il valore della digitalizzazione e del lavoro agile e pertanto seguiranno un percorso volto a sviluppare competenze tecniche e trasversali collegate alle loro responsabilità
- **Tutti i dipendenti dell'Ente:** a tutti saranno erogati webinar per lo sviluppo di competenze informatiche di base (modalità di connessione alla rete, il sistema operativo, le differenze tra lavorare in locale e in un ambiente condiviso o su cloud, le funzioni e opzioni principali dei browser, ecc.), delle competenze trasversali in ottica di lavoro agile e delle competenze tecniche sull'utilizzo delle soluzioni dedicate (in particolare Google Suite).

Le competenze trasversali di base su cui verteranno gli interventi formativi saranno definite sulla base delle risultanze della Misura 1. In generale le tematiche più rilevanti per una corretta gestione dello Smart Working vertono principalmente su:

- Collaborazione tra team (smart e in presenza);
- Lavorare per obiettivi e saper gestire efficacemente il tempo;
- Essere in grado di adattarsi al contesto mutevole e ai cambiamenti all'ordine del giorno;
- Saper utilizzare gli strumenti messi a disposizione dall'Ente (Formazione tecnica sulla informatica di base e sulla piattaforma Google G Suite).

Con l'avvento dello smart working, sia in una fase come quella attuale, dove l'aumento delle persone che utilizzano tale tipologia di lavoro è stato improvviso per cause di forza maggiore, e sia in una fase futura, dove sarà possibile organizzare e pianificare in modo più organizzato, è necessario mettere in atto le seguenti azioni per le seguenti finalità:

**FINALITÀ' 1) Formazione su strumenti e tecnologie informatiche di base o intermedi**

- Obiettivi formativi principali:
  - conoscere in modo adeguato gli strumenti che si utilizzano a casa, le modalità di connessione alla rete, il sistema operativo, le differenze tra lavorare in locale e in un ambiente condiviso o su cloud, le funzioni e opzioni principali dei browser e in generale le informazioni tramite un corso di alfabetizzazione informatica di base

- elementi di corretta gestione e di “auto soccorso” volti ad evitare di rimanere bloccati alla prima difficoltà, e a tentare una prima risoluzione del problema in maniera autonoma;
- elementi di normativa sulla privacy;
- elementi di sicurezza sul lavoro;

**Destinatari:** *Fascia Larga -Tutti potenziali utilizzatori attuali e futuri-N.fino a 750*

**Modalità:** *Fad interattivo con aula a distanza - Aula /Videoconferenza -Tutorial*

## **FINALITÀ' 2) Formazione specifica mirata allo SMART WORKING (Utilizzo tecnologie dedicate)**

### Obiettivi formativi principali:

- conoscere e ottimizzare l'utilizzo degli strumenti per il lavoro in Smart Work condiviso (email, chat, creazione e condivisione documenti di testo, presentazioni e fogli di calcolo, calendario etc) che l'Ente mette loro a disposizione, con particolare riferimento alla Suite Google basic.
- implementare le buone prassi per mantenere tali strumenti ordinati e facilmente consultabili nei limiti delle risorse disponibili.
- Fondamenti Normativa e Regolamenti in materia di sicurezza del lavoro ( nei luoghi lavoro a domicilio);
- Fondamenti normativa in materia di privacy;

**Destinatari:** *FASCIA MEDIA - tutti i lavoratori coinvolti o potenzialmente coinvolgibili nello Smart Work, sia in situazione Ordinaria che straordinaria -*

**Modalità:** *Fad interattivo (con aula a distanza) - Aula /Videoconferenza -Tutorial*

## **FINALITÀ' 3) Formazione su flussi di lavoro e NUOVE dinamiche organizzative dettati dallo Smart Working**

La finalità 3) viene suddivisa in due sub finalità giustificata dalla presenza di obiettivi con destinatari differenziati:

- **Finalità 3.1** Amministratori, Dirigenti, P.O., Responsabili U.O) -
- **Finalità 3.2** tutti i lavoratori coinvolti o potenzialmente coinvolgibili nella programmazione e nell'attuazione dei nuovi flussi di organizzazione

### Obiettivi formativi principali

- **Finalità 3.1**
  - *Gestione e assegnazione degli obiettivi per il lavoro in modalità Smart;*
  - *Competenze dei manager: leadership, organizzazione e controllo kpi;*
  - *Gestione delle riunioni a distanza;*
  - *Gestione del tempo*
  - *Norme sulla sicurezza per il lavoro presso il proprio domicilio*
  - *Corretta gestione privacy*

- **Finalità 3.2**

- *Gestione del tempo*
- *Gestione delle riunioni a distanza*
- *Comunicazione digitale: linguaggio, efficacia, gestione, definizione di policy condivise per l'utilizzo degli strumenti digitali, la comunicazione di gruppo.*

**Destinatari:**

- *Finalità 3.1 FASCIA RISTRETTA: Amministratori, Dirigenti, P.O., Responsabili U.O)*
- *Finalità 3.2 FASCIA MEDIA tutti i lavoratori coinvolti o potenzialmente coinvolgibili nella programmazione e nell'attuazione dei nuovi flussi di organizzazione*

**Modalità:** *Fad interattivo (con aula a distanza) - Aula /Videoconferenza -Tutorial*

**Azioni principali** *(indicare le azioni di massima che si intende intraprendere)*

- 1) Individuazione dei dipendenti e del potenziale periodo di formazione
- 2) Rilevazione dei fabbisogni formativi
- 3) Verifica preventivi e definizione dei piani formativi
- 4) Affidamento dell'attività formativa
- 5) Progettazione dell'intervento formativo,
- 6) Creazione di materiale di supporto online
- 7) Erogazione della formazione:
  - ☒ *Finalità 1) Formazione su strumenti e tecnologie informatiche di base o intermedi*
  - ☒ *Finalità 2) Formazione specifica mirata allo SMART WORKING*
  - ☒ *Finalità 3) Formazione su flussi di lavoro e NUOVE dinamiche organizzative dettati dallo Smart Working*
- 8) Supporto post-formazione
- 9) Monitoraggio della Formazione