



MODELLO DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI (VENETO E-LEADERSHIP)

1. Premessa

La Direzione ICT e Agenda Digitale della Regione del Veneto negli ultimi anni ha costituito il “*Nodo regionale per le competenze digitali*” e sviluppato il modello denominato “*Veneto e-Leadership*” allo scopo di promuovere in maniera organica le competenze digitali degli operatori della PA e accompagnare i processi di digitalizzazione con iniziative utili a contribuire a colmare il divario di conoscenza digitale e a rafforzare i processi di riorganizzazione che le tecnologie ICT comportano.

Il modello prevede una serie di momenti di condivisione delle conoscenze, delle esperienze e delle buone pratiche, più che attraverso sessioni formative tradizionali. Gli interventi hanno avuto un buon riscontro proprio per il taglio operativo e immediatamente fruibile, nonché per la caratteristica di far leva sulle risorse interne senza caricare costi alle Amministrazioni partecipanti.

Il processo mira a individuare le migliori competenze nella PA del Veneto, quindi a promuovere buone pratiche, identificare delle linee guida e favorire la condivisione delle conoscenze.

Il modello si struttura in campagne annuali sviluppate in forte collaborazione con le pubbliche amministrazioni e i Centri di Servizio Territoriale (CST).

2. Ambiti tematici

Nel corso di tali campagne si affrontano un insieme di argomenti nel contesto “PA & digitale” che sono normalmente selezionati attraverso un’indagine sui bisogni di conoscenza degli operatori degli Enti Territoriali. Gli ambiti di azione individuati fino ad ora sono i seguenti:

- 1) Codice Amministrazione Digitale,
- 2) Sicurezza Informatica nella PA & EIDAS,
- 3) Identità Digitale & SPID,
- 4) Privacy,
- 5) Acquisti ICT,
- 6) Pagamenti Elettronici,
- 7) Amministrazione Trasparente / Accesso Civico,
- 8) Documento Informatico,
- 9) Open Source,
- 10) Open Data,
- 11) Cartografia e SIT,
- 12) Fatturazione Elettronica,
- 13) Accessibilità.

3. Modalità operative

Il percorso di attuazione del modello si struttura secondo i seguenti elementi:

- I. *incontri tematici* denominati “*Incontri di Approfondimento tra pari*” – in breve IdA – che hanno luogo nei diversi territori delle Amministrazioni partecipanti;
- II. *sessioni operative* denominate “*Gruppi di Approfondimento tra pari*” – brevemente GdA;
- III. *una rete di esperti* denominata “*Rete dei Tutor e dei Mentor*”, in sigla T&MNet, competenti su definiti argomenti che divengono un punto di riferimento per gli altri operatori del territorio;
- IV. *una base di conoscenza comune* denominata WikiVenetoPA, sugli argomenti attinenti alla digitalizzazione della PA;
- V. strumenti di collaborazione e condivisione online denominati MyExtranet¹ tramite cui mettere a disposizione di tutti gli operatori della PA partecipanti la propria conoscenza;
- VI. *la comunità di operatori* della PA che partecipano attivamente alle iniziative regionali.

¹ Cfr. <http://myextranet.regione.veneto.it/web/guest/home>.



Nel dettaglio gli elementi costituenti il modello regionale per lo sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA sono descritti di seguito.

4. *Incontri di approfondimento tra pari (IdA)*

Gli IdA hanno come obiettivo la diffusione di conoscenze e buone pratiche relative alla tematica che viene sviluppata di volta in volta, e il coinvolgimento dei partecipanti sugli argomenti trattati.

Si tratta di eventi pubblici tematici "itineranti", ovvero che hanno luogo a rotazione nelle diverse province, con un ritmo di circa uno al mese. Di solito coinvolgono non meno di venti e non più di cento partecipanti. Le tematiche vengono selezionate con una preventiva indagine sui bisogni formativi. Il format utilizzato durante gli incontri si basa su un intervento frontale di inquadramento dell'argomento (*tutor*), sull'esposizione di esperienze (*mentor*) in uso presso gli Enti del Territorio, sul confronto tra operatori della PA per la condivisione di buone pratiche. Gli IdA si svolgono di regola nell'arco di una mattina.

5. *Gruppi di approfondimento tra pari (GdA)*

Nei GdA i partecipanti, provenienti da diverse P.A., portano le loro esperienze e dal confronto emerge e viene consolidato una posizione di sintesi espressa in un documento. Ogni GdA si riunisce più volte (generalmente tre volte per ogni campagna annuale) con l'obiettivo finale di rafforzare conoscenze ed esperienze a vantaggio dei colleghi.

I partecipanti ai gruppi sono operatori della PA interessati che hanno una particolare esperienza (*mentor*) o competenza (*tutor*) sul tema in oggetto. Lo scopo è duplice, da una parte si vogliono sviluppare le competenze dei partecipanti, dall'altra mantenere vivo un sistema permanente di condivisione della conoscenza composto da una libreria di linee guida e risorse documentali (la "WikiVenetoPA") e da una rete di esperti (la "Rete dei Tutor e Mentor") disponibili a supportare i colleghi in caso di bisogno.

6. *Rete dei tutor e dei mentor (T&MNet)*

I partecipanti ai Gruppi di Approfondimento (*mentor*) e i relatori degli Incontri di Approfondimento (*tutor*), costituiscono la "Rete dei tutor e dei mentor".

Sono denominati *tutor* gli esperti in possesso di competenze di dominio, tecnico-specifiche e relazionali, che consentano loro di sostenere alcune sessioni informative/formative frontali. Sono denominati *mentor* gli esperti in possesso di competenze tecniche associate ad una specifica esperienza nel risolvere concretamente il tema di dominio e capaci di trasmettere buone prassi. Compito dei mentor e dei tutor è quello di costituire una dorsale regionale di esperti in grado di attivarsi per l'accompagnamento degli operatori meno esperti sulle aree di competenza.

Alla "Rete dei tutor e dei mentor" è assegnato il compito di supportare i colleghi sul territorio nello sviluppo dei percorsi di digitalizzazione dei processi interni alla PA, contribuire alle campagne per lo sviluppo delle competenze digitali ed aiutare nella predisposizione di materiale per la condivisione della conoscenza.

7. *WikiVenetoPA*

Si tratta di un sistema online di raccolta di linee guida e di FAQ quale strumento di collaborazione e divulgazione per la PAL del Veneto. Il suo contenuto è modificabile da chiunque abbia accesso alla MyExtranet seguendo codici di condotta e si richiama ai "cinque pilastri" di Wikipedia (*è un'enciclopedia, ha un punto di vista neutrale, è libera, prevede un codice di condotta, non ha regole fisse*).

8. *myExtranet*

Il modello per lo sviluppo delle competenze digitali è supportato dall'infrastruttura di collaborazione, comunicazione e archiviazione, ovvero dalla c.d. "myExtranet", che espone un insieme di funzionalità tese a facilitare i processi di gestione del modello sopra illustrato.



00077b08



9. Comunità di operatori della PA

Attraverso il processo delineato si consolida progressivamente una vera e propria comunità di operatori della PA interessati allo sviluppo delle competenze digitali i quali si incontrano, partecipano, si informano, scambiano suggerimenti e dove acquisiscono crescenti capacità nella gestione del complesso spazio tra normativa e tecnica caratteristico del contesto digitale per i connessi procedimenti amministrativi.

10. Conclusioni

Il modello fin qui illustrato ha riscontrato un notevole successo in termini di partecipazione.

Nel corso della campagna di *Incontri di approfondimento tra pari* 2015-2016 sono stati organizzati 19 incontri a cui hanno partecipato circa 961 colleghi sul territorio (<http://myextranet.regione.veneto.it/url/campagna2015-2016>).

Nel corso della campagna dei *Gruppi di approfondimento tra pari* 2015-2016 sono stati organizzati 10 tavoli di lavoro (<http://myextranet.regione.veneto.it/url/gda>) a cui hanno partecipato circa 50 colleghi esperti in vari tematiche che hanno prodotto 10 bigini pubblicati nella *Wiki Veneto PA* (<http://myextranet.regione.veneto.it/url/wikivenetopa>).

L'insieme degli esperti che compongono i vari gruppi di approfondimento costituiscono la *Rete dei tutor e dei mentor*. La rete si propone di mettere a disposizione di altri colleghi la propria conoscenza attraverso strumenti di collaborazione e condivisione messi a disposizione attraverso il sito *MyExtranet* (<http://myextranet.regione.veneto.it/web/guest/home>).

Le iniziative realizzate negli ultimi anni ci hanno consentito di sviluppare una comunità di oltre 170 Enti e oltre 550 operatori impegnati per lo sviluppo delle competenze digitali che costituisce una dorsale di innovazione per la modernizzazione della pubblica amministrazione.



00077b08

