



Servizio Tutor per l'Informatica

- Pubblica Amministrazione -

Relazione risultati 2010

Realizzata da:
FILIPPO MARCHIONNI
(Dir. Tecnico Operativo Servizio Tutor Informatico)

Coordinatore Progetto:
DR. LORIS FRANCI
(Direttore Centro Formazione Professionale):



SERVIZIO TUTOR INFORMATICO P.A. - Via H. Bustamonte, 3 - 47899 Serravalle - Rep. San Marino - Tel. 0549 885752 - Fax 0549 885751
info@ufficiodeltutor.info - www.ufficiodeltutor.info

1) Sommario

1) Sommario.....	1
2) Il Progetto in breve.....	2
3) Il Progetto	3
4) La Situazione Corsi.....	6
5) Bacino d'Utenza.....	7
6) Nuovi progetti per il 2011.....	8
7) Considerazioni Finali.....	9



SERVIZIO TUTOR INFORMATICO P.A. - Via H. Bustamonte, 3 - 47899 Serravalle - Rep. San Marino - Tel. 0549 885752 - Fax 0549 885751
 info@ufficiodeltutor.info - www.ufficiodeltutor.info

2) Il Progetto in breve...

I numeri del Progetto a fine 2010

- 6 DIPARTIMENTI + 2 AZIENDE AUTONOME + DIREZIONE POSTE
- 90 UFFICI
- 820 PERSONE
- 127 MODULI +30% SUL 2009
- 1.360 PRESENZE +115% SUL 2009
- 2.710 ORE FORMATIVE

Trend 2008 – 2011

Ogni anno la **richiesta è raddoppiata**, portando il numero delle persone in lista di attesa per i primi quattro mesi del 2011 a toccare l'intera partecipazione di tutto il 2010. Questo ha comportato una riduzione del lavoro del Tutor Informatico presso le sedi degli utenti.



Figura 1 Partecipazione negli anni quantificata in moduli formativi

Il numero dei moduli è aumentato passando da 85 a 127 in un anno

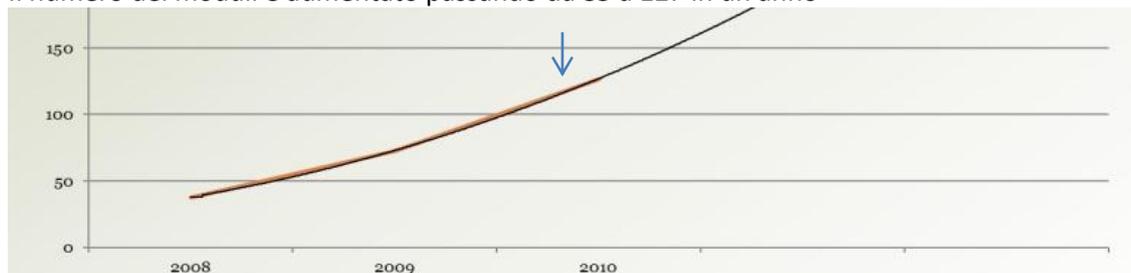


Figura 2 Moduli formativi negli anni



3) Il Progetto

Introduzione

Il progetto Tutor Informatico è stato avviato con Delibera dell'On.le Congresso di Stato n.69 del 14 Aprile 2008 in via sperimentale sotto il coordinamento del Dr. Loris Francini, Direttore del Centro Formazione Professionale e sotto la Direzione Tecnico Operativa del sig. Filippo Marchionni con una richiesta di impegno per quest'ultimo di un minimo di quattro settimanali.

Visti i positivi risultati del progetto, nel 2009 e nel 2010 il Congresso di Stato ha richiesto l'impegno del Tutor Informatico in modo esclusivo.

Perché è nato il Servizio Tutor Informatico

IN PREVISIONE DELL'AMMODERNAMENTO E DELLA RAZIONALIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE SAMMARINESE, SI È SENTITA LA NECESSITÀ DI STRUTTURARE LA FORMAZIONE INFORMATICA IN MODO **ORGANICO E CONTINUATIVO**.

In una PA dove l'OTTANTA per cento del personale ha terminato gli studi quando ancora non erano presenti computer nelle scuole (vedi Figura 3), un sistema di formazione "organizzata" e continuativa diventa elemento strategico e fondamentale per l'avvio di ogni progetto di innovazione.

Per questo motivo si è scelto di istituire un Servizio che, lavorando su più livelli formativi e valutando la situazione direttamente da dentro la PA, permettesse al personale di formarsi in modo rapido e mirato.

Il messaggio che da subito abbiamo voluto lanciare a tutti i partecipanti è stato molto chiaro: "con il nostro sistema IMPARA QUANDO VUOI QUELLO CHE VUOI. IN OGNI MOMENTO C'È UN CORSO ADATTO A TE".

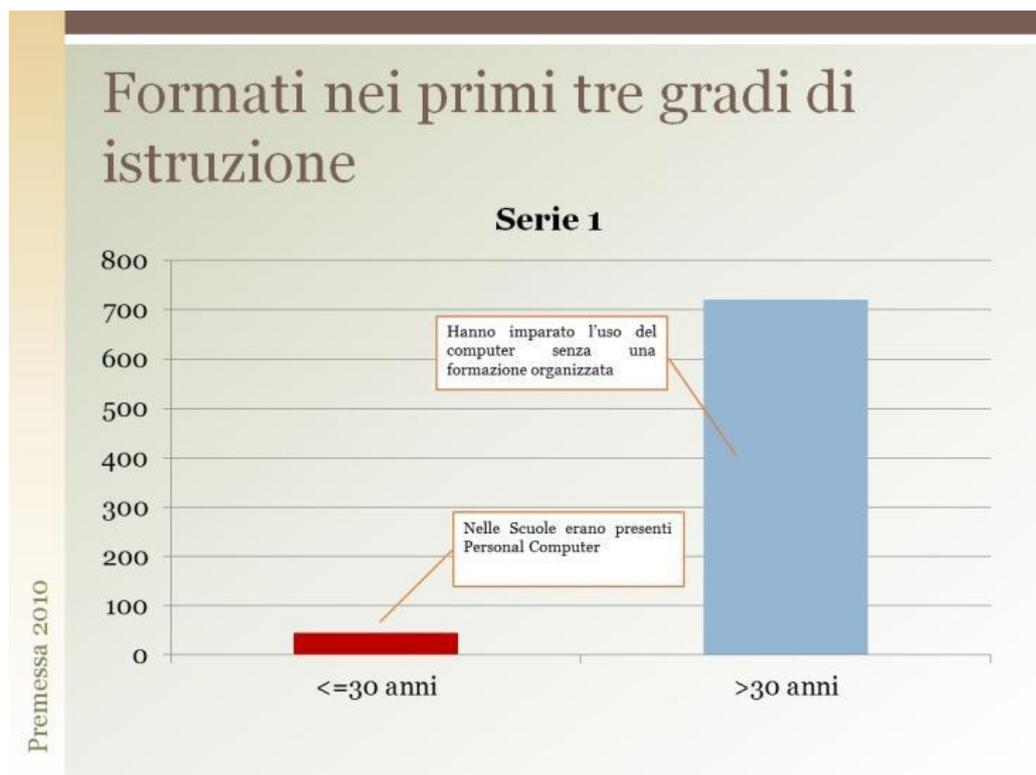


Figura 3 Dal grafico si evince come il personale che potenzialmente ha appreso l'uso del pc in modo organizzato (a scuola) sia veramente irrisorio rispetto a chi, nel momento in cui ha terminato gli studi superiori, non erano stati ancora introdotti i computer nelle scuole.

Peculiarità del Servizio

IL PROGETTO PUNTA AD ESSERE UNO STRUMENTO FLESSIBILE PER FORMARE IL PERSONALE SOLO ED ESCLUSIVAMENTE SU CIÒ CHE È NECESSARIO ED EVENTUALMENTE SEGUIRLO IN UFFICIO PER LE PROBLEMATICHE PIÙ COMPLESSE. GRAZIE AI CORSI A "OBIETTIVO" CHE INIZIANO E FINISCONO NELL'ARCO DELLE DUE ORE IMPARARE DIVENTA ESTREMAMENTE RAPIDO ED EFFICACE.

Il Servizio Tutor Informatico non si può tradurre semplicemente come "Corsi di informatica".

Il nostro è un Sistema Formativo Integrato Innovativo!

Infatti il Servizio Tutor Informatico lavora in aula o direttamente in ufficio al fianco dei dirigenti, nell'organizzazione e promozione dei moderni strumenti informatici.

FORMAZIONE IN AULA

Grazie ad un Sistema modulare di formazione che in parte segue i programmi prestabiliti dalla Patente Europea di Computer (ECDL) che utilizziamo grazie anche all'accordo fra il Centro di Formazione Professionale e AICA, abbiamo permesso al personale di ridurre notevolmente i tempi di lezione in aula.

Grazie al sistema "Micro-Moduli" le persone hanno la possibilità di scegliere cosa imparare e quando farlo, saltando le lezioni i cui argomenti sono loro già note. Infatti ogni persona può scegliere su un catalogo i moduli (di due ore ognuno) che contengono gli argomenti a lui più adatti ed in giornata avere la conferma circa l'iscrizione a tali moduli.



Un sistema particolarmente innovativo che a causa della sua complessità ha richiesto la creazione di un Software interamente realizzato appositamente dal nostro ufficio a costo zero per la Pubblica Amministrazione: **STIPAGest**. Esso gestisce integralmente tutta la parte gestionale, dalle comunicazioni alle statistiche **riducendo il lavoro di segreteria del 80%**, sfruttando la mail come **principale strumento di comunicazione e riducendo l'uso della carta e del fax ad una percentuale vicina allo zero**.

Ad oggi sono oltre 70 le tipologie di moduli offerte in questi tre anni e come è possibile vedere dal grafico il numero di Micro Corsi è salito fino a 127 e vorremmo aumentarlo di un ulteriore 20% per il 2011.

FORMAZIONE IN AULA

Nel 2010 l'offerta formativa è aumentata del 30% sul 2009 (vedi) ed abbiamo più che raddoppiato le presenze rispetto al 2009 (Figura 1)

SERVIZIO "IN UFFICIO"

Uno dei punti di forza del servizio è quello di prendere parte alla vita quotidiana dei singoli uffici, grazie alle visite che il Tutor Informatico esegue quotidianamente riesce ad avere il polso della situazione ed a tradurre le esigenze emerse nei colloqui in materiale formativo.

In molti casi queste visite si trasformano in vere e proprie consulenze atte ad ottimizzare il Sistema Ufficio, piuttosto che la comunicazione verso l'esterno, o per molteplici aspetti legati all'informatizzazione.

SERVIZIO "FORMAZIONE CONTINUA"

Chi frequenta le lezioni riceve **e continua nel tempo a ricevere** materiale formativo e per esercitazioni relativo ai moduli effettuati

SERVIZIO SYNERGIA (NOVITA' 2010)

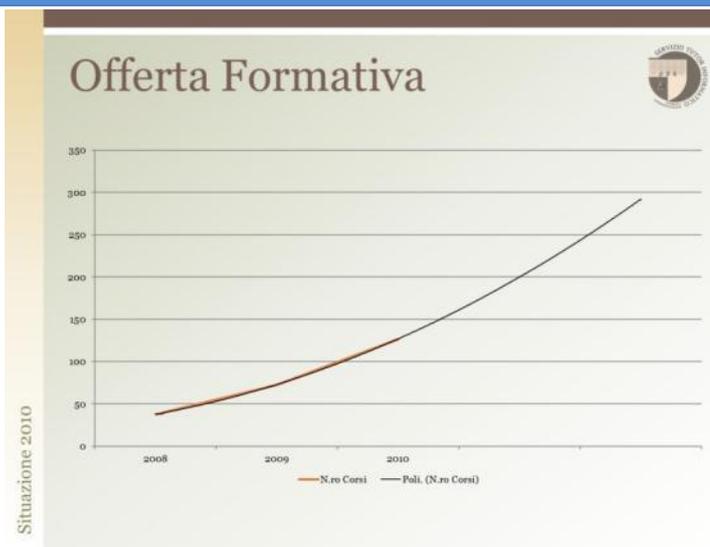
Dirigenti ricevono alla fine di ogni modulo frequentato dai propri collaboratori, un report con gli argomenti trattati in aula, tipologie di lavoro che il collaboratore potrebbe svolgere in ufficio attinenti all'argomento trattato a lezione creando così una sinergia tra chi forma e chi poi verifica sul campo i risultati della formazione.

SERVIZIO NEWSLETTER

Settimanalmente tutti i partecipanti al progetto ricevono informazioni atte a sensibilizzare ed informare le persone sui progressi tecnologici che le PA di tutto il mondo, compresa quella Sammarinese, stanno portando avanti. Questo al fine di far maturare nelle persone la consapevolezza che oggi non si può stare fermi, ma è necessario un continuo miglioramento della propria professionalità.

LIBRETTO DELLA FORMAZIONE (NOVITA' 2010)

Il personale che consegue tutti i moduli fondamentali per una determinata materia riceve dal CFP il libretto della Formazione che certifica l'attività formativa e l'impegno della persona nel volersi migliorare.





4) La Situazione Corsi

Partecipazione ai corsi

Stiamo quotidianamente raccogliendo come servizio nuove iscrizioni e organizzando nuovi moduli formativi per permettere a tutti i richiedenti una opportunità di frequenza.

La grande flessibilità del nostro servizio ci permette infatti di calibrare l'offerta in base alle richieste in modo rapido (in pochi giorni raddoppiamo i singoli moduli per poter inserire quante più persone sia possibile, senza far loro attendere mesi) a differenza del vecchio sistema formativo che per ogni corso richiedeva tutta una parte burocratica che rendeva il sistema ingessato e soprattutto poco sensibile alle reali esigenze degli uffici imponendo (oggi l'approccio è radicalmente diverso poiché per ogni persona che viene a lezione so che compito svolge in ufficio e quali sono le sue problematiche).

Devo far notare che vista la grande richiesta di accedere alla formazione, abbiamo deciso di non respingere le persone in eccesso, ma di acquisire ugualmente tali iscrizioni per l'anno 2011 anche se ancora non è stato espressamente autorizzato il progetto del Congresso di Stato.

IL PERCHÉ DELLE ISCRIZIONI 2011?

Nel 2008 e 2009 il servizio era stato bloccato al 31/12, ma questo rendeva poi i mesi di gennaio e febbraio infruttuosi per la formazione in aula poiché non erano pronti i calendari ed il personale aveva necessità di avere un tempo di preavviso per dare disponibilità.

Considerando poi che il periodo estivo difficilmente è favorevole a causa delle ferie del personale, i mesi utili erano troppo pochi rispetto alla richiesta.

In considerazione della delibera del On.le Congresso di Stato n.20 seduta 29 dicembre 2008 dove si esprimeva la volontà di allungare di "almeno un triennio" il progetto, abbiamo ritenuto di procedere raccogliendo le iscrizioni in questi ultimi mesi del 2010 e per i primi mesi del prossimo anno.

Infatti Come si può constatare dal grafico in Figura 1 a pag. 2, tali richieste hanno già raggiunto il totale delle frequenze del 2010 ed ancora dovrebbero entrare due nuovi Dipartimenti il che potrebbe portare alla fine ad un raddoppio del 2011 sul 2010.



SERVIZIO TUTOR INFORMATICO P.A. - Via H. Bustamonte, 3 - 47899 Serravalle - Rep. San Marino - Tel. 0549 885752 - Fax 0549 885751
 info@ufficiodeltutor.info - www.ufficiodeltutor.info

5) Bacino d'Utenza

Chi è dentro e chi entrerà...

Il 2010 ha visto l'ingresso nel progetto di:

- Azienda di Stato Filatelica e Numismatica
 - Uffici e Magazzini
- Dipartimento affari Esteri
 - Uffici
 - Gendarmeria
 - Guardia di Rocca
- Dipartimento Turismo
 - Uffici

Che si aggiungono ai precedenti

- Dipartimento Affari Interni
- Dipartimento Lavoro e Cooperazione
- Azienda Autonoma di Stato per i Servizi
- Dipartimento Industria Artigianato e Commercio
- Dipartimento Finanze
- Direzione Poste



Figura 4 Uffici già entrati nel progetto

Ora che il Progetto Tutor Informatico ha raggiunto un ottimo livello di ottimizzazione sarà più veloce anche l'avvio dei dipartimenti che ancora non fanno parte del progetto.

I DIPARTIMENTI CHE ENTRERANNO

In questa road-map è possibile vedere una stima per l'ingresso dei nuovi dipartimenti nel Servizio.

I tempi comunque dipenderanno molto dalla gradualità della partecipazione dei nuovi dipartimenti, questo poiché ad ogni nuovo ingresso rileviamo un accesso in massa del personale che poi diventa regolare e fisiologico quindi

gestibile. Solo in quando l'accesso iniziale è stato smaltito è possibile avviare un nuovo Dipartimento.



Figura 5



6) Nuovi progetti per il 2011

Progetti 2011

Per il nuovo anno ci sono diverse nuove idee da sviluppare, compatibilmente con le risorse a nostra disposizione, una delle più significative è D-Campus

NUOVO PROGETTO FORMAZIONE AI DIRIGENTI (D-CAMPUS) ESTATE 2011

I Dirigenti sono il perno attorno al quale gira qualsiasi ufficio, per questo motivo, nell'ottica di sensibilizzare questa importante componente della PA sugli aspetti più rilevanti della formazione abbiamo pensato di inserire un ciclo di corsi ai quali potranno partecipare solo i Dirigenti e che vada ad affrontare alcuni temi di carattere generale per l'ufficio ed altri più aspetti legati a:

- Programmi per la pianificazione dei progetti, Gantt, gestione ecc...
- Aspetti organizzativi delle informazioni digitali
- Programmi per la presentazione dei dati (foglio di calcolo, grafici e strumenti di analisi).
- Sicurezza delle informazioni
- Condivisione e organizzazione dei dati
- Gestione avanzata del calendario e riunioni (gestione informatica)
- Ecc....

INTRODUZIONE PIATTAFORMA E-LEARNING MOODLE

E' in fase di studio l'attivazione di una piattaforma per l'e-learning open-source, soprattutto in previsione della formazione al personale che andrà ad utilizzare i programmi per la Gestione Documentale e Protocollo informatico.

Si tratta di Moodle, software già utilizzato dalla Scuole Superiore per la Pubblica Amministrazione Italiana.



7) Considerazioni Finali

La grande partecipazione al progetto denota una PA pronta a seguire la strada dell'innovazione, le persone stanno capendo che le esigenze dell'intero sistema non sono più quelle di una volta, i dati vengono richiesti e devono essere pronti in poco tempo; l'era delle ore passate negli archivi cartacei a cercare informazioni è ormai al tramonto e bisogna essere pronti a rendere il sistema più efficiente.

La formazione non è un LUSO, ma è un bene primario, le grandi aziende fanno formazione interna già da decine di anni, poiché hanno capito che **Formazione Informatica vuole dire Risparmio economico ed Efficienza.**

Colgo l'occasione per esprimere una valutazione circa quello che ritengo il tallone d'Achille dell'attuale sistema formativo nel settore della P.A.: la certificazione delle competenze.

Per dare alla formazione informatica più valore, auspico che venga studiato un sistema che porti ad allargare al sistema pubblico l'utilizzo dello strumento della certificazione delle competenze attraverso la Patente Europea del Computer (rilasciata attraverso un esame certificato da ente autonomo), rendendolo magari tale titolo elemento preferenziale nella copertura di quei ruoli professionali per cui è indispensabile saper usare il PC.

Questo darebbe, a mio avviso, una forte spinta a quel cambiamento culturale dove la formazione è elemento indispensabile per raggiungere certi ambiti di professionalità all'interno del sistema pubblico, creando nel contempo i presupposti di un suo miglioramento in termini di efficienza.

Possiamo ancora aspettare per rendere la PA più efficiente ed organizzata?

Da quello che appare dalle dichiarazioni dei responsabili di governo e riportato dagli organi di stampa, la PA Sammarinese è destinata in futuro ad un ridimensionamento numerico. Se questa è la strada individuata e se ciò effettivamente dovesse accadere, per mantenere l'attuale efficienza con meno persone occorrerà migliorare gli attuali livelli di servizio. Quindi l'unica strada è migliorare la formazione informatica per velocizzare i lavori quotidiani

Ho voluto simulare nel grafico in Figura 6 a pag. 10, **senza dati oggettivi**, una possibile situazione che potrebbe attenderci con un 2011/2012; anni strategicamente importantissimi per l'introduzione della Gestione Documentale e del Protocollo Informatico).



SERVIZIO TUTOR INFORMATICO P.A. - Via H. Bustamonte, 3 - 47899 Serravalle - Rep. San Marino - Tel. 0549 885752 - Fax 0549 885751
 info@ufficiodeltutor.info - www.ufficiodeltutor.info

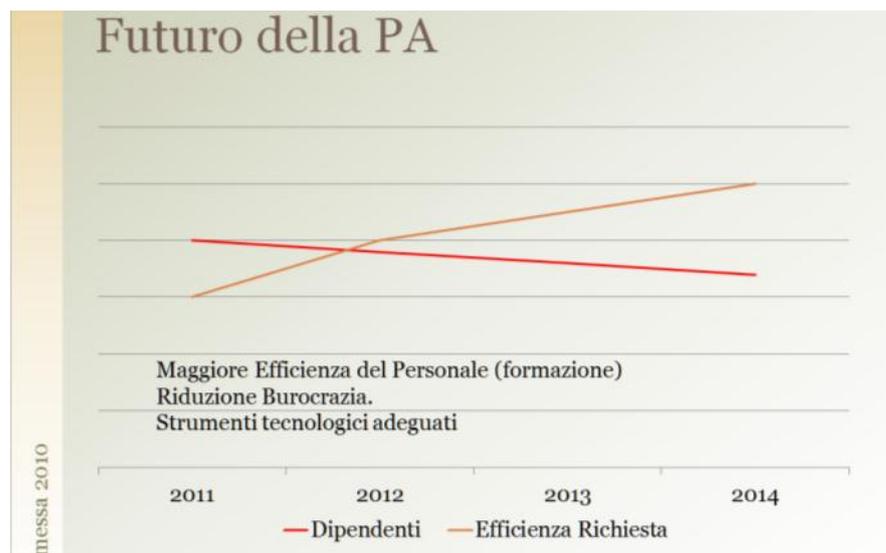


Figura 6 Efficienza Informatica: Andamento del numero di persone della PA e richiesta di innovazioni nel quadriennio 2011 -2014