



PIANO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO 2015



Sommario

Obiettivi: riorganizzazione e <i>piano della performance</i>	2
Desiderata del personale tecnico amministrativo	8
Convegni	9

«...l'esigenza dell'aggiornamento professionale costituisce, a cicli temporali ricorrenti, una necessità ineludibile per tutto il personale dipendente posto che ogni novità normativa (e non solo) che incida sul rapporto di lavoro impone il suo pieno apprendimento ai fini del miglioramento delle prestazioni in una logica di sempre maggiore efficienza del servizio...»

(Consiglio di Stato, Sez. VI, 4 luglio 2014, n. 3407)



Obiettivi: riorganizzazione e *piano della performance*

Nell'attuale quadro di rinnovamento delle amministrazioni pubbliche, la formazione del personale si configura come strumento strategico da pianificare e potenziare con la massima attenzione (v. *Linee guida per la formazione nelle pubbliche amministrazioni* - 12 marzo 2014, emanate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri per il tramite della Scuola Nazionale dell'Amministrazione).

Ogni progetto formativo dovrà tenere in considerazione, tra i propri obiettivi, il collegamento con i miglioramenti organizzativi di struttura e con la *performance* individuale. Al tempo stesso, al termine dei processi formativi, i risultati si valuteranno sulla base dei cambiamenti indotti nelle unità organizzative e nei comportamenti individuali.

All'interno dell'Università degli Studi dell'Insubria, punti di riferimento per la determinazione del piano della formazione per il personale tecnico amministrativo di Ateneo nell'anno 2015 sono il *Piano della performance 2014-2016* (che aggiorna il *Piano delle performance* approvato nel 2011) e il *Piano della performance 2015* (approvato il 29 ottobre 2014), ossia quei documenti programmatici, di durata rispettivamente triennale e annuale, che consentono la verifica interna ed esterna dell'operato delle pubbliche amministrazioni, come previsto dalla normativa vigente (D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15). All'interno di tali provvedimenti si definiscono gli elementi fondamentali per la misurazione, la valutazione e la rendicontazione dell'effettivo raggiungimento della *performance* attesa, cioè il contributo che l'amministrazione intende apportare ai bisogni espressi dai suoi 'clienti' interni ed esterni.

Il rapporto tra formazione e piano della *performance* è molto stretto e articolato su più livelli.

Innanzitutto, la formazione è veicolo e strumento affinché il personale possa concorrere al pieno raggiungimento dei macro-obiettivi di Ateneo. Ad esempio, il cambiamento organizzativo che si pone tra gli obiettivi strategici prioritari in questa fase delle amministrazioni pubbliche, e quindi anche dell'Università degli Studi dell'Insubria, comporta un'analisi del fabbisogno formativo a esso collegato e di supporto.

L'identificazione dei principali progetti di cambiamento consente, pertanto, di individuare le conoscenze e le competenze necessarie ai soggetti coinvolti, ma anche di impostare corsi finalizzati a integrare le eventuali lacune. Sempre a titolo esemplificativo, l'introduzione di un modello organizzativo per processi e per obiettivi, di cui i gruppi di lavoro e i tavoli tecnici sono al tempo stesso emanazione e indicatori di risultato, può rendere opportuna l'istituzione di corsi e di seminari sulla metodologia del lavoro di squadra e sulla crescita comune (team building).

In secondo luogo, la formazione è da intendersi per il personale come opportunità di acquisire conoscenze e competenze o aggiornamenti e approfondimenti utili per l'ottimizzazione dei risultati professionali individuali. In questa prospettiva, la formazione va intesa come funzionale al raggiungimento degli obiettivi definiti nel *Piano della performance*.

In terzo luogo, i risultati attesi dal nuovo sistema di valutazione delle *performance* individuali potranno essere ottenuti solo a condizione che valutatori e valutati, ossia gli attori coinvolti nel processo, ricevano un'adeguata formazione che permetta e renda costruttivi il confronto e la discussione inevitabilmente generati dal cambiamento.

Obiettivi della formazione da questo punto di vista devono includere, per il valutatore, l'utilizzo in modo appropriato del sistema nella gestione dei propri collaboratori, al fine di acquisire le necessarie competenze per una corretta individuazione degli obiettivi individuali legati alle *performance* (v. seminario "Comprensione della valutazione delle *performance* per il personale della pubblica amministrazione" tenutosi in data 19 giugno 2014). Per i valutati, invece, la formazione è finalizzata al raggiungimento di una maggiore consapevolezza sulle motivazioni, le dinamiche e gli atteggiamenti del processo di valutazione.



Date queste premesse, sono state definite le seguenti iniziative di formazione:

Obiettivi 2015	Formazione 2015	Descrizione corso
A. Comunicazione istituzionale		
1. Nuovi percorsi concettuali per il sito web (Gruppo di lavoro – di seguito GdL)	1. <i>Content management</i> ed editoria 2.0.	Corso di formazione per <i>content management</i> : <ul style="list-style-type: none">- come tradurre in parole ed immagini le esigenze comunicative aziendali racchiudendo in sé competenze giornalistiche, editoriali, pubblicitarie e tecniche.- Coordinamento e raccordo delle attività necessarie per la creazione di un sito web o di un blog impostandone lo stile grafico ed editoriale anche in un'ottica di marketing 2.0.
2. Insubria nei social network (IT)	2. La gestione dei social network	Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- Web 2.0 e le sue dinamiche;- le tecniche di social media marketing e, in generale, del web marketing più attuale;- le tecniche di gestione di community e di animazione/moderazione dei gruppi di discussione;- le tecniche per la produzione di contenuti attrattivi, con potenziale virale per utenti e in ottica SEO per il buon posizionamento nei motori di ricerca.
3. Manuale di scrittura istituzionale Insubria (GdL)	3. La scrittura istituzionale: dagli atti amministrativi alla scrittura sul web	Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- scrittura istituzionale e comunicazione efficace.- Sviluppo di competenze di natura formale, linguistiche e testuali.
4. URP e Call center come funzione condivisa	4. Comunicazione telefonica, relazionale e scritta	Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- immagine aziendale;- l'empatia e ascolto attivo dell'interlocutore: a gestione delle diverse fasi della telefonata dall'approccio alla chiusura. Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- Gestione dei reclami, delle criticità e dei conflitti.



B.1. Digitalizzazione – Didattica		
a) Fascicolo elettronico di studente	a) Fascicolo elettronico di studente	Corso di formazione su: - tematiche del protocollo informatico e dei sistemi di fasci-colatura e conservazione dei documenti con specifico riferimento ai documenti relativi al fascicolo di studente universitario. Approfondimento sulla normativa: • D.Lgs. n. 82 del 2005 • DPCM 22 febbraio 2013 • DPCM 3 dicembre 2013
b) Foglio di congedo elettronico di studente	b) Foglio di congedo elettronico di studente	Corso di formazione su: - foglio di congedo elettronico di studente. Approfondimento sulla normativa: • DM 270/2004 • D.Lgs. n. 82 del 2005 • DPCM 22 febbraio 2013 • DPCM 3 dicembre 2013
c) Cruscotto in Esse3	c) Cruscotto Esse3	Corso di formazione su: - Kion/Cineca Supporto Univ. Bicocca/UniSTUD
d) Domanda di laurea e di dottorato e tesi di laurea e di dottorato	d) Conseguimento titolo	Corso di formazione su: - conseguimento titolo; - conservazione delle tesi di laurea e di dottorato di ricerca in ambiente digitale; - produzione e conservazione di documenti digitali (strumenti e formati); - diritto d'autore. Approfondimento sulla normativa: • D.Lgs. n. 82 del 2005 • DPCM 22 febbraio 2013 • DPCM 3 dicembre 2013
B.2. Digitalizzazione – Ricerca		
a) Sistema informativo per la ricerca	a) Progettazione europea	Corso di formazione su: - finanziamenti europei sulla ricerca
B.3. Digitalizzazione – Personale		
a) Dematerializzazione delle domande di concorso, con relativi risultati senza ritardo (PTA, didattica integrativa/professori a contratto, PEO, etc.)	a) Dematerializzazione e gestione concorsi	Corso di addestramento professionale su: - addestramento alla redazione on-line domande di concorso e selezione a vario titolo
b) Dematerializzazione delle missioni e di parte della modulistica	b) Dematerializzazione modulistica	Corso di addestramento professionale su: - Adobe Acrobat Pro - Adobe LiveCycle Designer Approfondimento sulla normativa: • D.Lgs. n. 82 del 2005 • DPCM 22 febbraio 2013 • DPCM 3 dicembre 2013
c) Software per la gestione delle presenze	c) Software per la gestione delle presenze	Corso di addestramento professionale su: - software per la gestione delle presenze



d) Identità elettronica – SPID e Eidas	d) Identità elettronica	Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- identità digitali e approfondimento del quadro tecnico/normativo in materia;- convegno CAD 6 marzo 2015
--	-------------------------	--

B.4. Digitalizzazione – Servizi di supporto

a) E-Procurement	a) E- Procurement	Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- modalità di acquisto di beni e servizi sopra e sotto soglia mediante canali informatizzati
b) Albo ufficiale di Ateneo on-line	b) Albo on-line	Corso di addestramento professionale su: programma Albo ufficiale di Ateneo on-line.

C. Riforma della PA (Renzi / Madia)

1. Mappa delle competenze professionali di Ateneo	1. Portfolio delle professionalità	Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- Elaborazione di una scheda tecnica finalizzata alla mappatura delle competenze
---	------------------------------------	--

D. Semplificazione

1. BPR di procedimenti strategici (Quatam PTA, QS2, Provisioning automatico account servizi tecnologici, trasferite del personale con voucher)	1. BPR di procedimenti strategici	Corsi di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- Quatam PTA;- Quatam Studenti 2. Corsi di addestramento professionale su: <ul style="list-style-type: none">- MS Project- MS Visio o Model to go
2. Servizi agli studenti tra Segreterie e MDQ con Call center di Ateneo		
3. Convenzione UniverComo/PoliMI per la gestione delle sedi di Como		
4. Reperibilità		
5. Ticketing unico di Ateneo		
6. Valutazione performance di tutto il personale	6. Sistema integrato della valutazione	Corsi di formazione: <ul style="list-style-type: none">- <i>valutati</i> – introduzione alla valutazione delle performance- <i>valutatori</i> – approccio relazionale e tecnico/pratico alla valutazione
7. Testo unico delle disposizioni (regolamenti, circolare, ods, etc.) per il personale		
8. Schedulazione delle scadenze amministrative di Ateneo		
9. Esse3 PA	9. Atti di carriera	Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- atti di carriera: conoscere gli scenari applicativi di utilizzo dello strumento “atti di carriera” in ESSE3;- configurazione dello strumento per modellare i processi di business dell’Ateneo che prevedono un



		<i>workflow</i> operativo strutturato ¹ .
10. Flusso riscossione tasse studentesche		
11. Revisione dei regolamenti di Ateneo (utilizzo aule, spese in economia, manuale controllo di gestione, alta formazione, etc.)	Semplificazione e redazione degli atti amministrativi	Corso di formazione sulla semplificazione atti amministrativi

E. Verifica della nuova organizzazione		
1. SIC in AC		
2. Centri di servizio		
3. Dipartimenti (SAD+MDQ)		
4. Ufficio Gare: approvvigionamenti centralizzati / centrali d'acquisto	4.a. CFR Corso MEPA (vedi B.4. a) 4.b. La gestione degli appalti	4.a. Corso di formazione su: - MEPA corso base - MEPA corso avanzato Corso di formazione su: - approfondimenti normativi in materia normativi
5. Diritto allo studio con risorse interne	5.a. Gestione bandi, graduatorie e assegnazioni	Corso di formazione su: - Normativa di riferimento e aggiornamento sul nuovo ISEE - Sistemi informativi di ateneo di supporto

F. Obiettivi di mantenimento (provenienze dal 2014)		
1.APP Insubria		
2.COEP - Chiusure bilancio 2014	2.Aggiornamento COEP	Corso di formazione su: - Aggiornamento sistema di contabilità economico patrimoniale
3.Fatturazione elettronica: ciclo passivo	3.a. La fatturazione elettronica 3.b. addestramento specifico su Titulus e U-gov contabilità	Corso di formazione su: - aspetti normativi, organizzativi e procedurali; - gestione documentale gestione contabile; - indice PA e Piattaforma Certificazione Crediti MEF. Approfondimento sulla normativa: • D.Lgs. n. 82 del 2005 • DMEF 3 aprile 2013, n. 55 • Circolare MEF 31 marzo 2014, n. 1 • D. L. n. 66 del 24 aprile 2014 • DMEF 17 giugno 2014 • Circolare Agenzia delle Entrate 18/E/2014 • Direttiva 2014/55/UE 16 Aprile 2014
4.Segretari di concorso	4. Il Segretario di concorso	Corso di formazione su: - compiti, funzioni e responsabilità del segretario

¹ Il corso è suddiviso in 2 giornate: prima giornata: rivolta agli operatori che operano nei processi amministrativi che prevedono convalide e riconoscimenti esami; seconda giornata: rivolta al personale tecnico interessato all'utilizzo dello strumento per importare dati dall'esterno e configurare logica di business su ESSE3



		di commissione concorso redazione degli atti e acquisizione dei documenti
--	--	--

G.Piano Triennale 2013/2015		
1.Settimana dei mestieri		
2.Corsi di laurea erogati integralmente in teledidattica o in modalità blended		

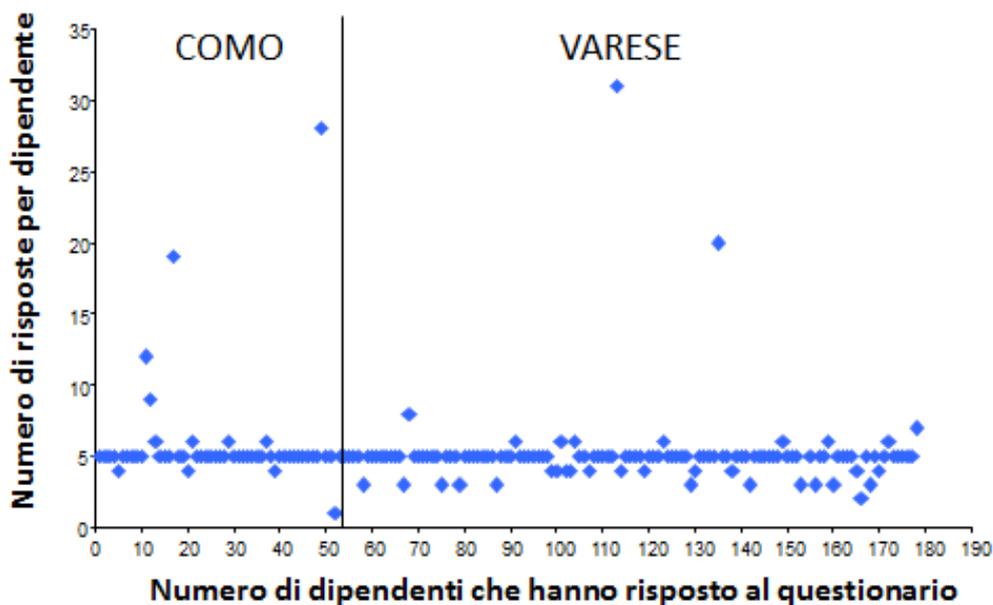
H.Infrastrutture		
1. Outdoor wireless	1. Le coperture wifi in ambienti outdoor: corso di progettazione	Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- Progettazione di una copertura wifi in ambiente outdoor, utilizzo delle frequenze (site survey), corretto dimensionamento delle potenze e delle antenne (guadagni e geometrie radianti), gestione delle interferenze in banda- Roaming fra celle outdoor e fra outdoor ed indoor- Tecnologia wifi mash (IEEE 802.11s) per la realizzazione di architetture full wifi- Meccanismi di sicurezza e protezione in particolare da rogue AP (air marshal)
2. Unificazione delle banche dati del patrimonio (con sw dedicato?)		
3. Edilizia – Colonia agricola, Collegio S. Teresa, Palazzetto dello sport, etc.	3. Diritto degli appalti pubblici	Corso di formazione su: <ul style="list-style-type: none">- L'Università degli Studi dell'Insubria svolge il corso presso il corso di Laurea in Giurisprudenza (Como) ed Economia (Varese)

Desiderata del personale tecnico amministrativo

La prima esigenza emersa all'avvio dei lavori del "Tavolo tecnico per la formazione e per l'aggiornamento professionale", alla quale si è voluto dare una risposta, è stata conoscere e raccogliere le richieste di formazione del personale.

È stato quindi predisposto un questionario per segnalare le proprie richieste anche in aree diverse.

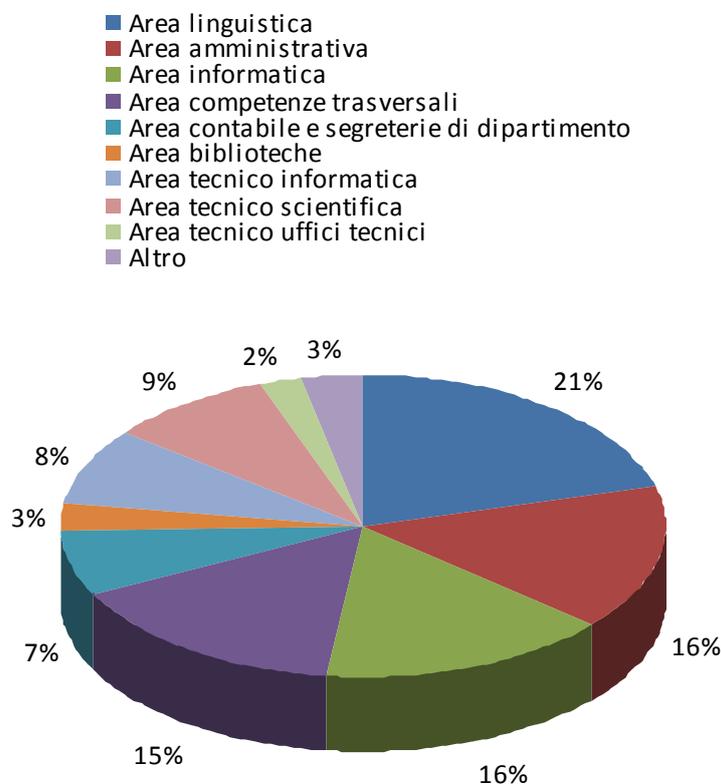
Il questionario è stato inviato a 329 dipendenti, dei quali 233 afferenti alle sedi di Varese, Busto Arsizio e Saronno e 96 a Como. Sono stati restituiti 197 questionari compilati.



Risultati:

4 le aree con una preferenza superiore al 10%.

Area linguistica (21%), Area amministrativa (16%); Area informatica (16%) e Area competenze trasversali (15%).



In particolare, all'interno delle 4 aree gli argomenti più scelti sono stati: **Inglese** (34%, pari a 7% delle scelte totali) e **conversazione inglese** (25%, 5% scelte totali) per l'area linguistica; **Redazione degli atti amministrativi** (28%, 4% scelte totali) per l'area amministrativa, **Foglio di calcolo** (33%, 5% scelte tot.) per l'area informatica. **Problem solving e Time management** (20%, 3% scelte tot.) per l'area competenze trasversali. Anche queste esigenze trovano spazio nel piano della Formazione in coerenza con gli obiettivi di Ateneo e nel rispetto del piano delle Performance.

Convegni

Nel marzo 2015 ricorrerà il decennale dell'approvazione del Codice dell'amministrazione digitale, contenuto nel D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82. L'obiettivo del convegno è analizzare l'amministrazione digitale italiana dalle origini (1993-2004), all'introduzione del CAD e alle sue numerose modifiche (2005-2013), fino alle novità europee ormai alle porte (identità digitali, etc.). Hanno già concesso il proprio patrocinio numerose associazioni ed enti pubblici come: ANORC, AIFAG, ANDIG, CINECA, il Consiglio nazionale del Notariato, AgID.

Continuerà la progettazione della famiglia professionale inerente alle Segreterie studenti grazie a UniSTUD 2015, nel corso del quale saranno trattate le tematiche di maggiore interesse, presentando le migliori innovazioni, le best practice e, più in generale, facendo leva sulla conoscenza reciproca di luoghi, esperienze e situazioni a favore dei servizi agli studenti.