
Regione del Veneto

Direzione ICT e Agenda Digitale

Standard del Cluster

Disciplinare Contenuti

Specifica Prodotto COALIZIONE SCD

Competenze Digitali



Piattaforma Abilitante Regionale per lo Sviluppo delle
Competenze Digitali

Versione 1.1 - 04/10/2021

INDICE

1	Descrizione del contesto e finalità.....	2
2	L'Organizzazione della Coalizione SCD.....	3
2.1	Il ruolo di Anci Veneto.....	3
2.2	Adesione alla Coalizione SCD.....	3
2.3	La Coalizione SCD.....	3
2.3.1	Assemblea SCD.....	4
2.3.2	Reti di Conoscenza e di Pratica SCD.....	4
2.3.3	Comitato Guida SCD.....	5
2.3.4	Comitato Scientifico SCD.....	5
2.3.5	Piattaforma Abilitante "Competenze Digitali".....	5
2.3.6	Comunità degli Operatori (CdO).....	5
3	Le Attività della Coalizione SCD.....	5
3.1	Le Campagne SCD.....	6
3.1.1	Veneto e-Leadership (VeL).....	7
3.1.2	Incontri di Approfondimento (IdA).....	7
3.1.3	Webinar Informativi (WI).....	7
3.1.4	Laboratori di Condivisione (LdC).....	7
3.1.5	Gruppi di Approfondimento (GdA).....	8
3.1.6	Gruppi Tecnici di Animazione (GTA).....	8
3.1.7	Incontri di Rete (IdR).....	8
3.1.8	Pillole Digitali InComune.....	8
3.2	La Gestione delle Reti di Conoscenza e di Pratica.....	9
3.3	La Gestione della Base di Conoscenza WikiVenetoPA.....	9

1 Descrizione del contesto e finalità

La **Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali** istituita dalla **Regione del Veneto** – nell’ambito dell’**Agenda Digitale** – è un’**alleanza territoriale** a vantaggio delle Pubbliche Amministrazioni del Veneto mirata a facilitare l’acquisizione di una **cultura digitale** dei propri dipendenti e collaboratori e conseguentemente ad offrire un **migliore e più avanzato servizio** ai cittadini dei territori gestiti.

Il **modello** sotteso dalla Coalizione è quello di uno **scambio “tra pari” di esperienze**, valorizzando le **best practice** esistenti nelle realtà che per dimensione o per altre motivazioni hanno **per prime** avuto l’esigenza e l’opportunità di adottare nuovi processi e nuove tecnologie digitali. La **condivisione di esperienze** e la messa a disposizione di **informazioni** in diverse modalità facilmente fruibili aiutano a superare il divario digitale che ancora rallenta il percorso evolutivo verso una **compiuta digitalizzazione**, a **pieno vantaggio dei cittadini**.

Il modello per lo Sviluppo delle Competenze digitali fa leva sui seguenti quattro prodotti:

- 1) la **Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali**,
- 2) le **Reti** per lo Sviluppo delle Competenze Digitali,
- 3) le **Campagne** per lo Sviluppo delle Competenze Digitali,
- 4) la **WikiVenetoPA** per lo Sviluppo delle Competenze Digitali.

Obiettivo del presente documento è quello di esplicitare la specifica del primo, il prodotto “Coalizione SCD”.

NB: la Coalizione SCD è stata istituita con la **DGR 1369/2017**, che prevedeva la sottoscrizione di un’apposita Convenzione bilaterale tra Ente Locale e Regione Veneto. Allo scopo di facilitare il processo di adesione, è ora stata predisposta una **modalità di adesione semplificata** che prevede la sottoscrizione della Lettera di Adesione da parte del legale rappresentante dell’Ente Locale.

2 L'Organizzazione della Coalizione SCD

La Coalizione SCD rappresenta uno strumento con il quale le PA locali e la Regione Veneto possono interagire sinergicamente nel comune obiettivo di favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli operatori e migliorare i servizi digitali per il cittadino.

Nel seguito se ne riportano:

- 1) il ruolo di Anci Veneto
- 2) il nuovo processo semplificato di adesione,
- 3) gli Organi che ne consentono la governante.

2.1 Il ruolo di Anci Veneto

In seguito agli accordi intrapresi, la Coalizione SCD verrà condotta su un piano paritetico da Regione Veneto (che la supporta) ed Anci Veneto (che in particolare ne gestirà la promozione presso i comuni del Veneto).

Il Presidente della Coalizione SCD è espresso da Anci Veneto.

2.2 Adesione alla Coalizione SCD

Il processo semplificato di adesione alla Coalizione la sottoscrizione della Lettera di Adesione da parte del Legale Rappresentante della PA locale e la sua trasmissione ad Anci Veneto.

Di seguito riportiamo i potenziali **vantaggi** garantiti dall'adesione alla Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali:

- venire tempestivamente informati sulle novità e sulle le evoluzioni normative e tecnologiche in tema di PA digitale, circolari AgID, normative nazionali, europee, indicazioni regionali
- facilitare la crescita delle competenze digitali del proprio personale
- garantire continue occasioni per scambi mutuamente proficui in tema di competenze digitali tra il personale e il personale di altre PA
- facilitare il superamento del *digital divide* dei cittadini utenti dei servizi della PA
- avere un flusso continuo di informazioni aggiornate sulle piattaforme abilitanti regionali come MyPay, MyPortal, MyID, Polarc e tante altre
- avere la possibilità di dialogare con gli esperti nazionali sul digitale di AgID, del Ministero dell'Innovazione, di Repubblica Digitale.
- essere informati tempestivamente sulle progettualità regionali mirate alla PA locale per i temi del digitale
- essere parte ed interagire con le diverse reti di conoscenza tematiche regionali (digitale, comunicazione, URP, servizi, RTD, esperti)

2.3 La Coalizione SCD

L'organizzazione della Coalizione si sviluppa in:

- 1) l'Assemblea per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, con funzioni di indirizzo;

- 2) le Reti di Conoscenza e di Pratica, costituite da operatori delle P.A. e da altri soggetti che agiscono al fine di trasferire/condividere conoscenza strutturata tramite gli eventi organizzati nel territorio e di trasferire/condividere esperienza e buone pratiche tramite i gruppi operativi;
- 3) il Comitato Guida per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, con funzioni gestionali e di coordinamento;
- 4) il Comitato Scientifico per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, che coinvolge esperti e rappresentanti delle Università, con funzioni di supervisione scientifica sul processo complessivo;
- 5) la Piattaforma Abilitante “Competenze Digitali” costituita presso la Direzione ICT e Agenda Digitale;
- 6) sono poi da considerare coloro, tra gli operatori delle P.A., che partecipano alle attività per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, ovvero i destinatari delle azioni SCD, che denomineremo brevemente “Comunità degli Operatori SCD”.

2.3.1 Assemblea SCD

L'Assemblea per lo Sviluppo delle Competenze Digitali (brevemente “Assemblea SCD”) è composta dalle P.A. aderenti che intendono partecipare alle iniziative per lo Sviluppo delle Competenze Digitali. Ciascuna P.A., tramite una formale assegnazione da parte del proprio legale rappresentante, individua un proprio incaricato in seno all'Assemblea.

L'Assemblea SCD si riunisce una volta all'anno in occasione dell'evento “Veneto eLeadership” e in tale occasione vengono eventualmente inclusi i rappresentanti delle PA entranti (o rimossi quelli uscenti).

Nella riunione annuale:

- a) vengono approvate le linee strategiche proposte dal Comitato Guida,
- b) il Comitato Guida viene nominato, confermato o modificato nella sua composizione,
- c) vengono approvate le Campagne annuali SCD.

2.3.2 Reti di Conoscenza e di Pratica SCD

Con tale denominazione si intende la rete di e-Leader, tutor & mentor, uffici stampa, URP, operatori di sportello, in generale di operatori della PA locale competenti e/o con esperienza specifica su definiti argomenti per quanto attiene allo Sviluppo delle Competenze Digitali e che divengono un punto di riferimento per gli altri operatori del territorio. La rete di conoscenza va considerata come **uno degli elementi di maggior valore** che si accresce nel tempo grazie al modello di sviluppo delle competenze. Sono state istituite due reti:

a) la **rete di conoscenza** con il compito di accompagnare la trasformazione digitale

1. rete di e-Leader, tutor & mentor,
2. rete degli RTD Responsabili Trasformazione Digitale,
3. rete degli esperti accademici su digitale/AI/etc,
4. rete delle imprese ICT;

b) la **rete di pratica** con il compito di accompagnare i cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali

5. rete di uffici stampa,
6. rete degli URP (in corso di attivazione),
7. rete di operatori di sportello (in corso di attivazione),
8. rete dei cittadini amici (in collegamento con il club degli innovatori).

2.3.3 Comitato Guida SCD

Il Comitato Guida per lo Sviluppo delle Competenze Digitali (brevemente “Comitato Guida SCD”) è composto da un referente per provincia / città metropolitana, individuato dall’Assemblea nella riunione annuale tra gli incaricati.

Il Comitato Guida ha il compito proporre all’Assemblea il programma annuale per lo Sviluppo delle Competenze Digitali e di sovrintendere alla sua gestione avvalendosi del Comitato Scientifico.

2.3.4 Comitato Scientifico SCD

Il Comitato Scientifico per lo Sviluppo delle Competenze Digitali (brevemente “Comitato Scientifico SCD”) è composto esperti in tema di competenze digitali individuati tra esperti ed accademici. Il Comitato Scientifico ha il compito di supervisionare il processo di Sviluppo delle Competenze Digitali.

2.3.5 Piattaforma Abilitante “Competenze Digitali”

La Piattaforma Abilitante (Sviluppo delle) “Competenze Digitali”, brevemente Piattaforma Abilitante SCD, rappresenta il nucleo in termini di organizzazione e risorse attivate dalla Direzione ICT e Agenda Digitale della Regione Veneto allo scopo di supportare le azioni per lo Sviluppo delle Competenze Digitali. Ne fanno parte alcuni collaboratori adeguatamente qualificati per il compito.

2.3.6 Comunità degli Operatori (CdO)

Più ampia delle Reti di Conoscenza e di Pratica, la Comunità degli Operatori rappresenta il circuito allargato di alcune migliaia di operatori che in diversi modi sono stati coinvolti dal modello di sviluppo delle competenze. Consta attualmente **diverse migliaia di nominativi**.

3 Le Attività della Coalizione SCD

Le attività previste nell’ambito della Coalizione SCD sono le seguenti:

- adesione/rinnovo **adesione** alla Coalizione SCD da parte delle PA del Veneto, acquisizione/aggiornamento nominativi degli operatori coinvolti, inserimento/variazione degli operatori nelle **Reti SCD** attive;
- animazione / gestione delle **Reti SCD** di conoscenza (GdA, GTA, RTD) e di pratica (sportelli, URP, comunicatori);
- convocazione degli **Organi** previsti dalla Coalizione SCD (Comitato Guida e Comitato Scientifico), raccolta indicazioni e preparazione Veneto e-Leadership ed Assemblea SCD;
- progettazione/definizione, assestamento/modifica, ratifica e comunicazione delle due **Campagne SCD** annuali (per la PA e per i cittadini);
- preparazione e celebrazione dell’evento annuale **Veneto e-Leadership** con gli argomenti dell’anno;
- preparazione, celebrazione e verbalizzazione dell’**Assemblea SCD annuale**, con l’approvazione / ratifica delle campagne annuali concordate con gli Organi SCD;

- attuazione della **Campagna SCD** per la **PA** con gli strumenti previsti (Laboratori di Co-Design, Webinar Informativi, Incontri di Approfondimento, Serie di Incontri);
- attuazione della **Campagna SCD** per i **cittadini**;
- alimentazione, manutenzione e diffusione della **WikiVenetoPA** quale knowledge base comune a vantaggio delle PA del Veneto.

Le attività della Coalizione SCD vengono progettate e quindi gestite come campagne annuali.

3.1 Le Campagne SCD

Le Campagne per lo Sviluppo delle Competenze Digitali rappresentano l'insieme di attività messe in atto dalla Direzione ICT e Agenda Digitale della Regione Veneto insieme alla PA locali del Veneto allo scopo di favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA a vantaggio dei cittadini del Veneto.

Ogni anno, in coincidenza con l'evento annuale **Veneto e-Leadership** e con la contestuale **Assemblea** della **Coalizione** per lo Sviluppo delle Competenze Digitali (SCD) per la PA, ha il via la **Campagna Annuale** per lo **Sviluppo delle Competenze Digitali per la PA**. In tale sede la Campagna, che è **l'insieme di tutte le iniziative** (IdA, LdC, GdA, WI, etc) che hanno luogo nell'anno relative ad SCD, viene **concordata/condivisa** con la **Coalizione** e **annunciata** all'evento Veneto e-Leadership.

Sono predisposte DUE campagne:

- 1) la Campagna SCD per gli operatori della PA,
- 2) la Campagna SCD per i cittadini.

La **Campagna SCD per la PA** si sviluppa attraverso una serie di strumenti ideati allo scopo di condividere scelte progettuali e informare gli operatori della PA sui temi della PA digitale:

- 1) Veneto e-Leadership (VeL)
- 2) Incontri di Approfondimento (IdA)
- 3) Webinar Informativi (WI)
- 4) Laboratori di Condivisione (LdC)
- 5) Gruppi di Approfondimento (GdA)
- 6) Gruppi Tecnici di Animazione (GTA)
- 7) Incontri di Rete (IdR)
- 8) Comunità degli Operatori (CdO)

La **Campagna SCD per i cittadini** prevede un insieme di eventi/incontri finalizzati a illustrare "come si fa" per quanto riguarda alcuni elementi del digitale che coinvolgono il cittadino. Gli strumenti al momento identificati per la gestione di questa campagna sono i seguenti:

- 9) Pillole Digitali InComune

3.1.1 Veneto e-Leadership (VeL)

L'evento Veneto e-Leadership **apre la campagna annuale** per lo **sviluppo delle competenze digitali nella PA del Veneto**. Nel solco dell'Agenda Digitale del Veneto, viene presentato il programma di iniziative per accompagnare il processo di innovazione digitale della PA. Ne sono protagonisti gli **operatori della PA del Veneto** che più si sono spesi per mettere a condividere competenze ed esperienze a vantaggio dei colleghi. Oltre agli Enti Locali ne saranno parte fondamentale anche i Centri Servizi Territoriali che hanno contribuito in maniera determinante agli obiettivi dell'Agenda Digitale del Veneto per lo sviluppo delle competenze di e-Leadership nella nostra Regione.

Oltre alla funzione di **avvio della campagna** annuale per lo sviluppo delle competenze digitali nella PA e correlato **bilancio** della campagna precedente e **pianificazione** della nuova campagna in termini di Ida, LdC, GdA, WI, WikiVenetoPA, da qualche anno l'evento assolve anche alla funzione di **aggiornamento degli organi** di cui alla DGR 1369/2017 per lo sviluppo delle competenze digitali, e quindi convocazione, formalizzazione e nomina dei seguenti: **Assemblea** per lo sviluppo delle competenze digitali, **Comitato Guida** per lo sviluppo delle competenze digitali, **Comitato Scientifico** per lo sviluppo delle competenze digitali, **Rete della Conoscenza** per lo sviluppo delle competenze digitali.

3.1.2 Incontri di Approfondimento (IdA)

Si tratta di eventi pubblici tematici "itineranti", ovvero che hanno luogo a **rotazione** nelle diverse province, ospitati da comuni o province. Di solito coinvolgono non meno di venti e non più di cento partecipanti. Possono essere eventi **singoli** o gestiti in **serie**. Le tematiche (in ambito di competenze digitali per la PA) vengono selezionate con una preventiva indagine sui bisogni formativi. Il **format** prevede un intervento frontale di inquadramento dell'argomento (*tutor*), l'esposizione di esperienze (*mentor*) in uso presso gli Enti del territorio ed il confronto tra colleghi per la condivisione di buone pratiche. Gli IdA si svolgono di regola nell'arco di una **mattina**, orario 9-13.

3.1.3 Webinar Informativi (WI)

I WI sono **brevi sessioni informative** della durata indicativa di **circa un'ora** (di solito erogati la mattina dalle 10.00 alle 11.00) accessibili **in streaming** con lo strumento Lifesize e resi disponibili anche dopo con il **video registrato**. Nei WI sono stati coinvolti esperti "teorici/nazionali" ed esperti "pratici/locali". Format di massima: breve introduzione di coordinatori & cluster innovazione (5'), intervento dell'esperto "teorico/nazionale" (20-30'), intervento dell'esperto "pratico/locale" con richiamo alle piattaforme regionali pertinenti (10-20'), spazio per le domande (10'), chiusura (5'). L'interattività per le domande è gestita o via mail o con il collegamento in videoconferenza.

3.1.4 Laboratori di Condivisione (LdC)

Gli LdC sono **eventi per invito** caratterizzati da una **modalità partecipata** strutturata su più *tavoli di lavoro*. I tavoli di lavoro sono composti da 8-12 partecipanti, includendo in ciascun tavolo alcuni ruoli per governare il processo, come coordinatore, referente, esperto. Il **format** prevede: (a) una breve sessione iniziale in plenaria, dove insieme ai saluti vengono precisati gli obiettivi della giornata e vengono assegnati i compiti ai tavoli di lavoro (30-60 minuti), (b) l'attività distribuita sui tavoli di lavoro (2-3 ore), (c) la restituzione (30-60 minuti). I LdC si svolgono in orario 9-15 o, in versione ridotta, in orario 9-13.

3.1.5 Gruppi di Approfondimento (GdA)

Si tratta di sessioni operative di scambio informativo tematico mirate alla deposizione di mini-guide operative che coinvolge gli operatori della PA che hanno esperienze e/o competenze da condividere. Ogni GdA si riunisce più volte, generalmente almeno tre volte per ogni campagna annuale: 1) “raccolta”, si convoca il gruppo per evidenziare evoluzioni normative da valutare ed esperienze interessanti dei territori, 2) “consulto”, si coinvolge l’esperto di riferimento (AgID o altri in relazione alla tematica) per avere una disamina delle novità; 3) “deposizione”, con il consolidamento in forma documentale/wiki di una mini-guida sintetica utile per le PA locali. L’obiettivo finale è quello di rafforzare conoscenze ed esperienze a vantaggio degli operatori della PA. Il deliverabile annuale di ciascun GdA è una voce informativa autoconsistente sulla WikiVenetoPA a vantaggio degli operatori della PA. Dal 2019, in ottica di rafforzamento delle competenze di tutor & mentor, sono iniziati i corsi dedicati espressamente ai GdA iniziando dalla sicurezza informatica.

3.1.6 Gruppi Tecnici di Animazione (GTA)

I GTA sono gruppi composti da tecnici / specialisti indicati dalle PA locali, gestiti/convocati su base provinciale. Obiettivo dei GTA è affrontare alcuni temi molto tecnici, condividere le soluzioni emerse e uscirne con delle indicazioni utili per i colleghi di altre Amministrazioni. I GTA sono convocati come gruppi provinciali.

3.1.7 Incontri di Rete (IdR)

Gli IdR sono incontri / webinar dove viene convocata una specifica Rete SCD (es. la Rete dei Comunicatori, la Rete degli RTD, la Rete dei GTA, la Rete degli URP, etc) e vengono affrontati dei temi mirati.

3.1.8 Pillole Digitali InComune

Le Pillole Digitali InComune sono incontri, organizzati dalla Regione Veneto in accordo con i Comuni che ospitano gli Innovation Lab, nei quali alcuni referenti dei GdA (eventualmente supportati da alcuni esponenti dei fornitori di servizi) spiegano ai cittadini come attivarsi per avere alcune “chiavi di accesso” al digitale. Ad esempio:

- Identità Digitale e SpID: perché è necessario, come ottenerlo, a chi chiederlo, come utilizzarlo;
- Pagamenti e PagoPA: perché è necessario, dove trovarlo, come utilizzarlo;
- Servizi al Cittadino e MyPA: a cosa serve, che utilità mi fornisce, dove trovarlo, come utilizzarlo.

Gli incontri delle Pillole Digitali sono effettuati in coordinamento con i Comuni che ospitano con / collaborano agli Innovation Lab. La gestione / promozione di questi incontri viene effettuata con il supporto delle Reti di Cittadini: (a) Cittadini Amici e (b) Club degli Innovatori.

3.2 La Gestione delle Reti di Conoscenza e di Pratica

Le Reti SCD come tali vanno gestite in termini di reclutamento, animazione, sviluppo, consolidamento. Tali attività vanno incluse nel novero di attività che richiede la Coalizione SCD.

3.3 La Gestione della Base di Conoscenza WikiVenetoPA

La continua alimentazione della Base di Conoscenza è una delle attività previste nell'ambito della Coalizione SCD. Inoltre, tale servizio viene promosso e diffuso presso le PA locali che aderiscono alla Coalizione SCD.