

Progetto Governance delle Risorse Umane-Modelli Innovativi

Il Sistema Informativo del Personale

Laboratori e Sperimentazione per lo sviluppo dei sistemi ICT per la gestione delle Risorse Umane nelle Amministrazioni Provinciali e nei Comuni del Mezzogiorno

Risultati dei laboratori

Comune di Lamezia Terme (CZ)

Progetto per la ridefinizione del portale intranet

A cura di

Luigi Rampino, Dirigente dell'Area Rapporti con i cittadini, l.rampino@comune.lamezia-terme.cz.it
Francesco Manfredi, Responsabile U.R.P., f.manfredi@comune.lamezia-terme.cz.it
Manuela Taurino, stagista del comune, m.taurino@comune.lamezia-terme.cz.it

Programma di Empowerment delle PA del Mezzogiorno, ex Delibera CIPE 36/2002
Progetto Governance delle Risorse Umane - Modelli Innovativi
Attività dirette al rafforzamento degli Uffici addetti alle politiche e alla gestione del personale delle Amministrazioni degli Enti Locali delle Regioni Obiettivo 1, dell'Abruzzo e del Molise attraverso l'assistenza organizzativa Azioni A.1.4. "Laboratori regionali di benchmark" e A.3 "Sperimentazione dei Modelli"

INDICE

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Finalità del Progetto | 3 |
| 2 | Analisi preliminare | 4 |
| | Quadro normativo | 4 |
| | Contesto di riferimento | 5 |
| 3 | L'idea Progetto | 7 |
| 4 | I fruitori del servizio | 8 |
| 5 | Le fasi del Project Work | 9 |
| | Fase A - Analisi dei servizi attuali del portale intranet | 9 |
| | 1. Descrizione sintetica | 9 |
| | 2. Obiettivi | 9 |
| | 3. Attività | 9 |
| | Fase B - Approfondimento con i referenti utilizzando la tecnica del focus group | 11 |
| | 1. Descrizione sintetica | 11 |
| | 2. Obiettivi | 11 |
| | 3. Attività | 11 |
| | Fase C- Riprogettazione dei servizi del Portale Intranet | 12 |
| | 1. Descrizione sintetica | 12 |
| | 2. Obiettivi | 12 |
| | 3. Attività | 12 |
| | Fase D - Riprogettazione grafica e funzionale | 15 |
| | 1. Descrizione sintetica | 15 |
| | 2. Obiettivi | 15 |
| | 3. Attività | 15 |
| | Fase E - Modello di governo del portale intranet | 16 |
| | 1. Descrizione sintetica | 16 |
| | 2. Obiettivi | 16 |
| | 3. Attività | 16 |
| | Fase F - Avvio e diffusione del portale intranet | 17 |
| | 1. Descrizione sintetica | 17 |
| | 2. Obiettivi | 17 |
| | 3. Attività | 17 |
| | Fase G - Monitoraggio e valutazione | 18 |
| | 1. Descrizione sintetica | 18 |
| | 2. Obiettivi | 18 |
| | 3. Attività | 18 |
| 6 | Programma temporale | 19 |
| 7 | Deliverables di progetto | 20 |
| 8 | Risorse strumentali e tecnologiche | 21 |

1 Finalità del Progetto

La finalità complessiva del progetto è quello di progettare un Portale Intranet del Comune in grado:

- ⇒ Accrescere nell'ente la cultura di condivisione delle informazioni e della conoscenza
- ⇒ Accompagnare lo sviluppo della organizzazione, attraverso strumenti innovativi, condivisi e aperti.
- ⇒ Integrare i processi operativi all'interno del Portale Intranet con forte focalizzazione sugli attuali sistemi informativi dell'ente

Tale finalità può essere raggiunta migliorando la qualità del lavoro attraverso una maggiore circolazione di informazione interna tra i dipendenti dell'Ente.

Tutte le strutture organizzative hanno necessità di condividere informazioni all'interno di una rete: i dipendenti, la direzione, le amministrazioni, devono poter accedere alle informazioni, con tempi e modalità differenti.

Un mezzo di comunicazione che permette questo scambio di comunicazione/informazione all'interno dell'Ente in tempi e modalità soddisfacenti è la Intranet.

“Intranet è una grande comunità virtuale di pratica e apprendimento”.

Gli effetti tangibili di intranet sono pertanto:

- ⇒ riduzione dei tempi nella ricerca di informazioni perché reperibili on-line;
- ⇒ riduzione del materiale cartaceo;
- ⇒ collaborazione tra le persone fornendo un ambiente unico e facilmente accessibile, nel quale condividere le idee, le conoscenze e documenti di lavoro;
- ⇒ visibilità dei dati.

E' quindi di fondamentale importanza porre le persone al centro del cambiamento organizzativo, farli sentire parte attiva dell'azione di rinnovamento, dando l'opportunità ai dipendenti di fornire informazioni e influenzare l'agire comune.

E' necessario, dunque, inserirsi in un circuito in cui la comunicazione interna assuma una notevole importanza: migliorare il flusso comunicativo interno affinché lo scambio di informazioni sia più efficace e ottenere di conseguenza le premesse per una buona comunicazione con l'esterno.

2 Analisi preliminare

Quadro normativo

Il progetto si muove in un contesto normativo che abbraccia la **direttiva sul benessere**. Tale direttiva sottolinea le misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni. Si mette in luce l'importanza di offrire agli operatori la possibilità di lavorare in contesti organizzativi che favoriscano gli scambi, la trasparenza e la visibilità di risultati, per migliorare le prestazioni e gli effetti delle politiche pubbliche.

“Il dipartimento delle Funzioni Pubbliche ha collocato le priorità di cambiamento da sostenere nelle Amministrazioni Pubbliche, quella di creare specifiche condizioni che possono incidere sul miglioramento del sistema sociale interno, delle relazioni interpersonali e, in generale, della cultura organizzativa”.

La direttiva pone l'attenzione sulla gestione delle risorse umane e le Amministrazioni sono pertanto invitate a:

- ⇒ valorizzare le risorse umane, aumentando la motivazione dei collaboratori, intensificare i rapporti tra dirigenti e operatori, accrescere il senso di appartenenza e di soddisfazione dei lavoratori per la propria amministrazione;
- ⇒ rendere attrattive le amministrazioni per i talenti migliori;
- ⇒ migliorare l'immagine interna ed esterna e la qualità complessiva dei servizi forniti dall'amministrazione;
- ⇒ diffondere la cultura della partecipazione, quale presupposto dell'orientamento al risultato, al posto della cultura dell'adempimento;
- ⇒ realizzare i sistemi di comunicazione interna;

Le amministrazioni devono dunque adoperare un piano di miglioramento del benessere organizzativo che può riguardare diversi aspetti tra cui nel nostro caso specifico: la comunicazione interna ed esterna e l'innovazione tecnologica.

A tale direttiva integriamo la **legge 150/200 comma 4** che stabilisce le attività della comunicazione: comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente, in linea con art 1 **comma2 del D.P.R. 21 settembre 2001 N. 422**.

“Realizzazione di un sistema di flussi di comunicazione interna incentrata sull'intenso utilizzo di tecnologie informatiche e banche dati, sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa sia per creare tra gli operatori del settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamenti e condivisione nelle rinnovate missioni istituzionali delle pubbliche Amministrazioni.”

Contesto di riferimento

Il Comune di Lamezia Terme ha già in avviato un sistema interno di comunicazione mediante la Intranet.

La intranet è un ottimo mezzo di trasmissione delle informazione e permette omogeneità di divulgazione delle notizie e consente la conservazione dei dati utili nel lavoro quotidiano.

I punti di forza che emergono dall'utilizzo della attuale intranet sono relativi al passaggio obbligatorio della mail quale strumento essenziale per poter veicolare documenti, circolari ecc.

Ci sono però alcuni punti di debolezza che non permettono un utilizzo massimale del portale intranet.

Inoltre il comune ha messo in luce l'esigenza di un percorso formativo per tutti i dipendenti come strumento di innovazione e mutamento nonché come garanzia di un'elevata qualità dei servizi.

Con il percorso formativo il comune vuole raggiungere diversi obiettivi tra cui:

- ⇒ la necessità di qualificare i profili attualmente presenti, nata dall'esigenza della richiesta di nuove competenze, che scaturisce dalla modernizzazione delle pubbliche amministrazione e dalle esigenze provenienti dalle imprese e dai cittadini;
- ⇒ una maggiore trasparenza e una migliore riorganizzazione del lavoro alla luce dell'informatizzazione nella P.A. e la conseguente riorganizzazione delle amministrazioni,
- ⇒ un sistema dinamico e pluralista di offerta di alta formazione continua, che fa capo ad un processo di riforma della dirigenza.

Il progetto in via di definizione e di sviluppo è affidato al Formez, con il compito di gestirne la struttura.

Entro fine ottobre il progetto dovrebbe essere definito.

Inoltre il Comune di Lamezia Terme in collaborazione con il **Comune di Reggio Emilia ha avviato un progetto di benchmarking** finalizzato a sostenere una politica di miglioramento sia sul fronte dell'organizzazione e gestione interna, sia su quello dei servizi offerti all'esterno. Un progetto, anche quest'ultimo, in via di definizione e di strutturazione.

I punti su cui si vuole intervenire nell'ambito di questo progetto di cooperazione sono quattro:

1. Strumenti di programmazione. Il comune sta realizzando un proprio Piano Strategico. Prima di redigere il Piano Strategico occorre analizzare il contesto interno per individuare come si possano trovare sul piano organizzativo interno gli strumenti atti per una sua implementazione.

Le azioni previste in tale intervento sono:

- ⇒ analisi/ diagnosi di sistemi e strumenti di programmazione in essere nelle due amministrazioni
- ⇒ definizione di proposte di miglioramento e sviluppo di tali sistemi (es. sincronizzazione dei processi, coerenza complessiva, ricerca di equilibrio tra semplicità/ complessità degli strumenti e loro utilità)
- confronto tra il management delle due amministrazioni nel corso dell'intervento.

2. Benessere e miglioramento organizzativo. L'obiettivo è di riuscire a creare un clima di coesione e collaborazione che sia in grado di migliorare sia l'efficienza che il grado di coinvolgimento dei dipendenti. Per poter raggiungere questo risultato è necessario fare un'analisi dei processi e degli strumenti per un'organizzazione partecipata che comprenda: una indagine sul benessere organizzativo e la predisposizione di gruppi di lavoro come è stato fatto al Comune di Reggio Emilia. I gruppi di lavoro dovrebbero essere finalizzati: al miglioramento della convivenza organizzativa, della qualità di alcuni servizi, delle pratiche organizzative e del personale e della comunicazione, in particolare di quella interna con la rete Intranet e la costituzione di una newsletter.

3. Front office integrato - Sportello Città facile. Sulla base delle indicazioni del Comune di Reggio Emilia una attività di miglioramento dei servizi ai cittadini, anche nell'ambito dell'area autorizzativa: analisi di tutte le criticità procedurali e individuazione di azioni di miglioramento al fine della progettazione di servizi integrati per i cittadini. Le azioni previste in tale intervento sono:

- ⇒ analisi dei processi relativi ai servizi erogati e progettazione organizzativa
- ⇒ Selezione e formazione degli addetti al front office (compresa eventuale visita a Reggio Emilia)

- ⇒ Sviluppo del sistema informativo
- ⇒ Progettazione e allestimento logistico e attrezzature

4. Citizen Satisfaction. Al fine di migliorare un rapporto con la popolazione dopo tre anni di amministrazione controllata e di creare una maggiore integrazione tra le tre realtà locali adesso concentrate in un'unica realtà amministrativa fondamentale è la programmazione di indagini annuali di "customer satisfaction". Le finalità dell'indagine sono quelle: a) di misurare l'efficacia dei servizi amministrativi nel loro insieme. Solo attraverso una verifica del funzionamento dei servizi da un lato (vedi punto 2: indagine sul benessere e di miglioramento organizzativo) e il grado di soddisfacimento del cittadino si può iniziare ad avvalorare una valutazione complessiva sull'amministrazione; b) di consentire un esercizio comparato tra un prima e un dopo e tra il Comune di Lamezia e quello di Reggio Emilia; c) di dare una visione strutturata dei referenti grazie ad una tipologia di utenti individuali e collettivi (imprese, studi professionali, associazioni, ecc) di avviare un processo di apprendimento e di comunicazione strutturato (e non solo occasionale) sia verso l'interno che verso l'esterno.

Le azioni previste in tale intervento sono:

- ⇒ L'indagine esplorativa ha come obiettivo di raccogliere tutte le informazioni primarie e secondarie. Sono primarie l'individuazione dei servizi presenti le caratteristiche e i problemi dell'organizzazione, indicatori di prestazione conosciuti dall'amministrazione (ad esempio numero dei ricorsi); documenti e prospettive di miglioramento, ecc. Sono invece da considerare come informazioni secondarie tutte quelle informazioni statistiche che configurano il contesto in cui deve operare l'indagine.
- ⇒ L'indagine qualitativa solo per gli utenti collettivi attraverso colloqui con testimoni privilegiati e focus groups
- ⇒ La rilevazione quantitativa con questionario individuale da somministrare in CATI (previo addestramento degli intervistatori). In questa terza fase, rilevante sarà la definizione di un campione rappresentativo dell'universo della popolazione e dei maggiori referenti dei servizi del Comune di Lamezia Terme.

3 L'idea Progetto

L'idea è di valorizzare la rete intranet rendendola parte integrante nel lavoro quotidiano. Attraverso la rete intranet si cercherà di fornire tutte le informazioni possibili sull'operato dell'Ente; si darà inoltre la possibilità di scaricare tutta la modulistica dei vari settori.

Si vuole inoltre far interagire tutti i dipendenti (anche se non in maniera immediata), attraverso l'accesso diretto della intranet e la possibilità di inserire direttamente notizie, reclami, bisogni ed altro.

Si cercherà di "avvicinarsi" di più al dipendente e di farlo di conseguenza "avvicinare" maggiormente all'Ente.

In questo senso la rete intranet è il mezzo ideale per pubblicare rapporti settimanali, promemoria; per dare vita a bacheche virtuali.

Una intranet consente di pubblicare informazioni utili per tutti i dipendenti: dalle politiche aziendali alla richiesta di ferie, alla rassegna stampa, alla rubrica telefonica, ecc, e comporta un enorme risparmio di tempo. La intranet migliora l'utilizzo della posta elettronica.

L'idea, dunque, è di una comunicazione attiva dei vari settori e la possibilità di raggiungere in tempi più o meno brevi e in maniera efficace i propri destinatari (dipendenti).

Si prevede inoltre per la sensibilizzazione all'utilizzo di questo nuovo modo di interazione di aggiornare periodicamente ogni singola persona sulle funzioni e sui benefici della intranet esortandoli ad una attiva collaborazione; inoltre verranno coinvolti i referenti di settore che dovranno stimolare i colleghi nell'uso della stessa.

4 I fruitori del servizio

Direttore Generale

Segretario generale

Assessori

Dirigenti

Posizioni Organizzative

Funzionari

Dipendenti tutti

5 Le fasi del Project Work

Fase A - Analisi dei servizi attuali del portale intranet

1. Descrizione sintetica

Bisogna:

- ⇒ identificare i servizi attualmente presenti nel portale intranet
- ⇒ raggruppare i servizi in categorie omogenee
- ⇒ definire i destinatari di questi servizi.

2. Obiettivi

L'obiettivo è riuscire ad avere un quadro complessivo dei servizi e delle informazioni che attualmente circolano attraverso il Portale Intranet.

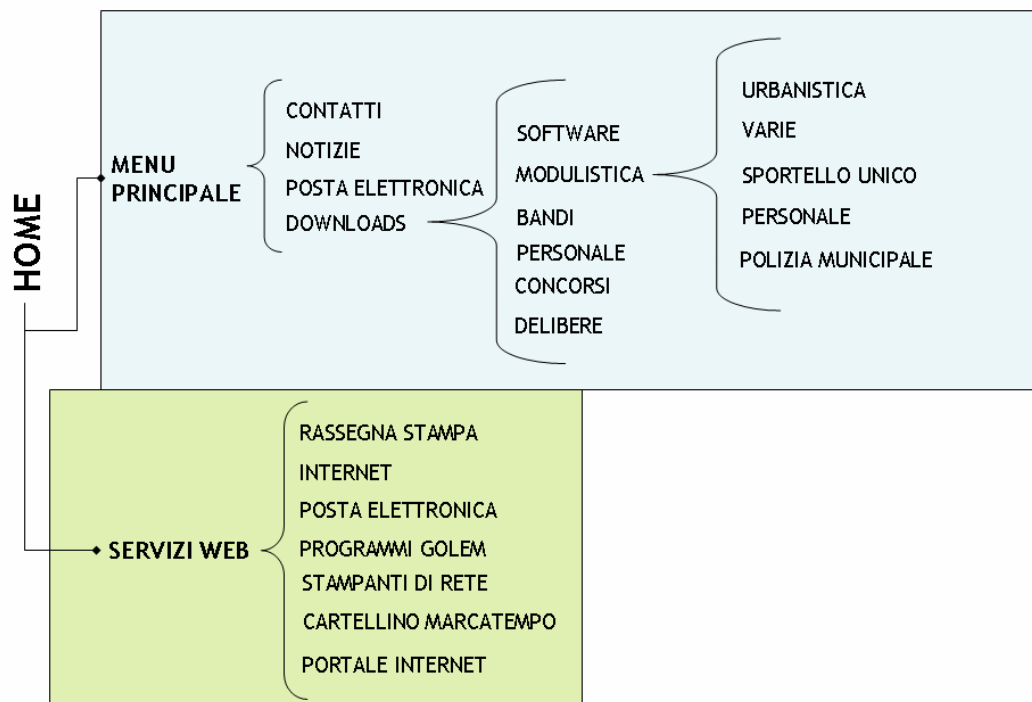
Si ha così la possibilità di poter evidenziare i punti di forza e i punti di debolezza che il Portale Intranet presenta.

3. Attività

Analisi dell'attuale Portale Intranet, dei servizi presenti e dei percorsi di navigazione. Questa attività coinvolge il responsabile gestione reti dei Sistemi Informativi del Comune.

Di seguito la mappa di navigazione del Portale Attuale.

MAPPA NAVIGAZIONE PORTALE INTRANET ATTUALE



Di seguito la tabella riepilogativa dei servizi attuali suddivisi per tipologia di servizi ed accesso.

| Tipologia Servizi | Servizi | Descrizione | Accesso |
|--------------------|--|---|-----------|
| Area alla Persona | Rilevazione presenze | Visualizzazione del cartellino marcatempo di ogni dipendente | Riservato |
| | Bandi e concorsi | Visualizzazione di bandi e concorsi relativi alle progressioni verticali e orizzontali | Libero |
| | Personale | Visualizzazione di Leggi, Delibere e Progetti sulla Gestione delle risorse umane | Libero |
| Area Gestionale | Modulistica (urbanistica, varie, sportello unico, personale, polizia municipale) | Servizio di accesso alla modulistica dei diversi settori dell'Ente | Libero |
| | Posta elettronica | Accesso alla casella personale di posta elettronica web based | Riservato |
| | Portale Internet | Accesso alla Home Page del Portale del comune e accesso ad Internet | Libero |
| | Programmi Golem | Accesso ai programmi per la gestione dei seguenti servizi: ⇒ Anagrafe ⇒ Protocollo ⇒ Ragioneria ⇒ Tributi (ICI - TARSU) ⇒ Delibere ⇒ Determine ⇒ Urbanistica | Riservato |
| Area Istituzionale | Delibere | Visualizzazione delle principali delibere pubblicate | Libero |
| | Notizie | Servizi di informazione a carattere generale visibili in Home Page | Libero |
| | Rassegna Stampa | Accesso al servizio di Rassegna Stampa dei principali organi di stampa gestito dall'addetto stampa dell'Ente | Libero |
| Area di utility | Stampanti di rete | Accesso alle stampanti in rete | Libero |
| | Software (programmi da distribuire in rete Es. acrobat) | Download di programmi freeware di utility | Libero |
| | Contatti | Servizio di assistenza informatica | Libero |

Fase B - Approfondimento con i referenti utilizzando la tecnica del focus group

1. Descrizione sintetica

Bisogna:

- ⇒ identificare le difficoltà incontrate nell'utilizzo della intranet
- ⇒ evidenziare le esigenze che la intranet dovrà soddisfare
- ⇒ suggerire possibili miglioramenti

2. Obiettivi

L'obiettivo è di capire attraverso un lavoro di gruppo con i referenti di settore quali difficoltà si incontrano nell'utilizzo del portale intranet al fine di migliorare e rendere più facile la navigazione. Si cercherà di capire quali sono le aspettative dei dipendenti dell'Ente e attraverso i suggerimenti dei referenti individuare i percorsi di miglioramento dello strumento.

3. Attività

Incontro con i referenti con un moderatore che indirizzi e gestisca la discussione.
Ruoli coinvolti, la rete dei referenti e un dirigente con funzione di moderatore.

FOCUS GROUP CON I REFERENTI INTERNI DELLA COMUNICAZIONE 30/10/2006

La riunione con i referenti è stato un momento di confronto di notevole importanza. Durante la riunione si è avuta la possibilità di analizzare alcuni aspetti del portale intranet. Si sono ribaditi i punti di forza e di debolezza della Intranet attualmente in rete e si è cercato di mettere in luce i possibili miglioramenti e le possibili modifiche da attuare per rendere la Intranet un luogo in cui centralizzare e diffondere in maniera unica e univoca le informazioni rendendo anche facile la navigazione. Oltre all'analisi e allo studio della Intranet e alla sua riorganizzazione, si è affrontato un punto molto importante e che necessita di una sua regolazione: l'istituzionalizzazione del ruolo dei referenti e di un comitato di redazione. L'importanza e la continuità del loro compito richiede un riconoscimento con disposizione di servizio in cui venga evidenziata la necessità di spazi definiti, nell'ambito delle attività lavorative, da dedicare unicamente al lavoro della intranet. Si è avvertita la necessità di incontri periodici di 1-2 ore circa 2/3 volte la settimana che serviranno per discussioni, formazione, confronto, sviluppo di nuove idee, ecc. per riuscire a mantenere la intranet sempre aggiornata e funzionale. È emerso anche la necessità di realizzare una sala attrezzata da adibire come redazione dove tenere gli incontri.

Fase C- Riprogettazione dei servizi del Portale Intranet

1. Descrizione sintetica

Bisogna:

- ⇒ identificare le categorie dei servizi
- ⇒ Identificare i servizi associati alle diverse categorie
- ⇒ identificare la categoria di utenti per differenziare i diversi servizi

2. Obiettivi

L'obiettivo è di definire le mappe di navigazione e le categorie di servizi utili che possono essere erogati attraverso la intranet definendo anche le priorità per identificare percorsi possibili di sviluppo dello strumento

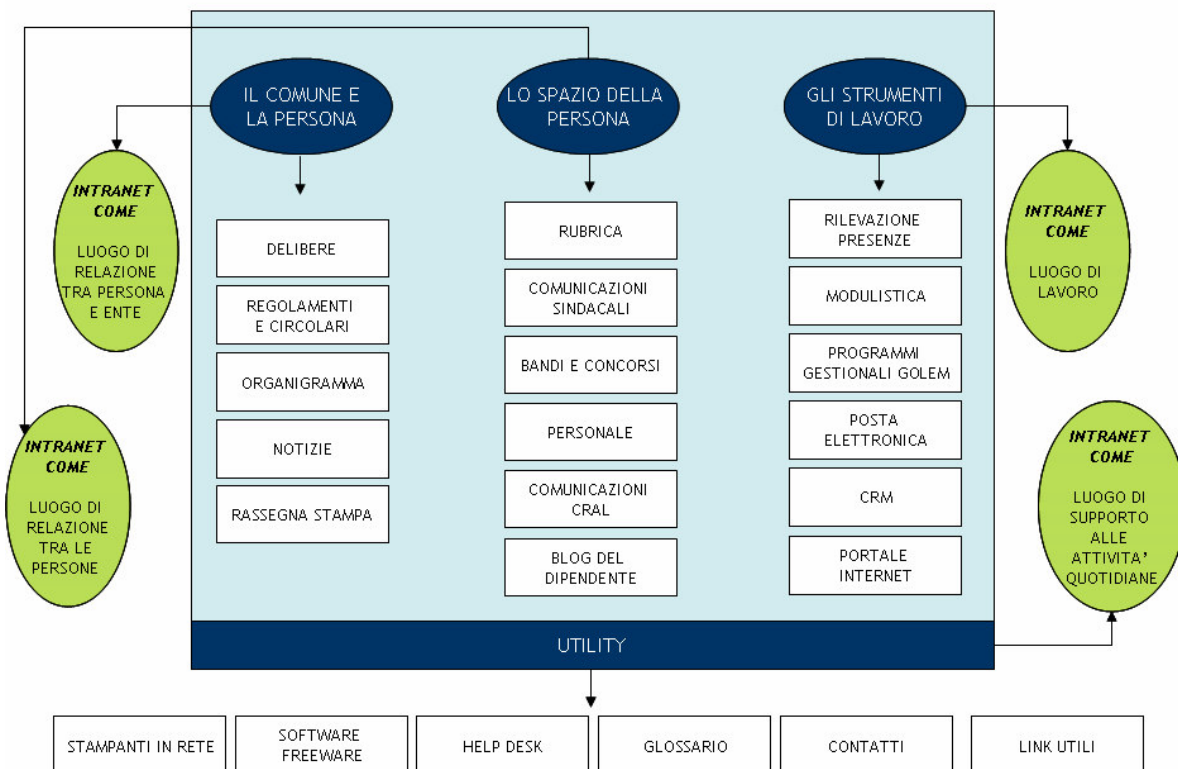
3. Attività

Definizione delle mappe di navigazione

Identificazione dei servizi del Portale con l'individuazione delle classi di priorità per il rilascio degli stessi.

Di seguito la mappa di navigazione del Portale Riprogettato

MAPPA DI NAVIGAZIONE PORTALE INTRANET RIPROGETTATO



Di seguito la tabella riepilogativa dei servizi del Portale Riprogettato suddivisi per tipologie di servizi e accesso.

| Tipologia Servizi | Servizi | Descrizione | Accesso |
|--------------------|--|--|-----------|
| Area Istituzionale | Delibere | Visualizzazione delle delibere pubblicate attraverso il link alla sezione Delibere on line del Portale Internet | Libero |
| | Regolamenti e Circolari | Visualizzazione dei principali regolamenti e delle principale circolari interne dell'Ente | Libero |
| | Organigramma | Visualizzazione dell'organigramma dinamico dell'Ente con l'individuazione di unità organizzative, personale associato all'unità organizzativa e accesso alla rubrica | Libero |
| | Notizie | Servizi di informazione a carattere generale visibili in Home Page | Libero |
| | Rassegna Stampa | Accesso al servizio di Rassegna Stampa dei principali organi di stampa gestito dall'addetto stampa dell'Ente | Libero |
| Area alla Persona | Comunicazioni sindacali | Visualizzazione delle comunicazioni sindacali attualmente gestite off-line in bacheca | Libero |
| | Comunicazioni CRAL | Visualizzazione delle iniziative e promozioni del CRAL | Libero |
| | Rubrica | Visualizzazione dei numeri telefonici di ogni dipendente | Libero |
| | Bandi e concorsi | Visualizzazione di bandi e concorsi relativi alle progressioni verticali e orizzontali | Libero |
| | Personale | Visualizzazione di Leggi, Delibere e Progetti sulla Gestione delle Risorse Umane | Libero |
| | Blog (pagina personale del dipendente) | Spazio web a disposizione dei dipendenti moderato dal Comitato di Redazione | Riservato |
| Area Gestionale | Rilevazione presenze | Visualizzazione del cartellino marcatempo di ogni dipendente | Riservato |

IL SISTEMA INFORMATIVO DEL PERSONALE
 Laboratori e Sperimentazione per lo sviluppo dei sistemi ICT per la gestione
 delle Risorse Umane nelle Amministrazioni Provinciali e nei Comuni del Mezzogiorno

| | | | |
|-----------------|--|---|-----------|
| | Modulistica (urbanistica, varie, sportello unico, personale, polizia municipale) | Servizio di accesso alla modulistica dei diversi settori dell'Ente | Libero |
| | Posta elettronica | Accesso alla casella personale di posta elettronica web based | Riservato |
| | Portale Internet | Accesso alla Home Page del Portale del comune e accesso ad Internet | Libero |
| | Programmi Golem | Accesso ai programmi per la gestione dei seguenti servizi: ⇒ Anagrafe ⇒ Protocollo ⇒ Ragioneria ⇒ Tributi (ICI - TARSU) ⇒ Delibere ⇒ Determine ⇒ Urbanistica | Riservato |
| | CRM (Customer Relationship Management) | Accesso al programma di gestione di segnalazioni, reclami e relazioni con i cittadini | Riservato |
| Area di utility | Stampanti di rete | Accesso alle stampanti in rete | Libero |
| | Software (programmi da distribuire in rete Es. acrobat) | Download di programmi freeware di utility | Libero |
| | Contatti | Accesso ai contatti dell'Area Sistemi Informativi | Libero |
| | Help Desk | Servizio di assistenza informatica on line | Libero |
| | Glossario | Descrizione dei principali termini tecnici relativi all'attività lavorativa del dipendente | Libero |
| | Link utili | Accesso ai siti internet di pubblico interesse | Libero |

Fase D - Riprogettazione grafica e funzionale

1. Descrizione sintetica

Bisogna:

⇒ definire le specifiche grafiche e funzionali del portale

2. Obiettivi

L'obiettivo è di migliorare la grafica e la sistemazione delle sezioni del Portale.

Si classificheranno le informazioni presenti nel portale intranet per obiettivi strategici e per contenuto e per modalità di alimentazione del Content Management System.

3. Attività

Restyling grafico e progettazione funzionale della intranet.

Questa attività coinvolge il responsabile gestione reti dei Sistemi Informativi dell'Ente.

Fase E - Modello di governo del portale intranet

1. Descrizione sintetica

Bisogna:

- ⇒ definire i processi del portale suddividendoli per categorie
- ⇒ definire un comitato di redazione del portale intranet con relative responsabilità e competenze

2. Obiettivi

L'obiettivo è identificare i processi operativi di alimentazione/validazione dei contenuti del Portale Intranet nonché le responsabilità e le competenze necessarie alla gestione e manutenzione del Portale Intranet.

3. Attività

Mappatura dei processi operativi

Definizione delle responsabilità e delle competenze del CdR del Portale

Definizione delle modalità organizzative di interazione con l'alimentazione del Portale Internet dell'Ente.

L'output di questa fase è l'Allegato n° 1 del presente Action Plan.

Fase F - Avvio e diffusione del portale intranet

1. Descrizione sintetica

Bisogna:

- ⇒ Coinvolgere periodicamente tutti i dipendenti dell'Ente all'utilizzo dello strumento.
- ⇒ Prevedere eventi di presentazione/comunicazione del portale intranet

2. Obiettivi

L'obiettivo è sensibilizzare il personale ad un uso quotidiano e continuo della intranet.

3. Attività

Percorsi di comunicazione interna

Ruoli coinvolti: il comitato di redazione, un responsabile per la presentazione.

Fase G - Monitoraggio e valutazione

1. Descrizione sintetica

Bisogna:

- ⇒ redigere un questionario rivolto a tutto il personale
- ⇒ somministrarlo e analizzare le risposte
- ⇒ valutare i risultati

2. Obiettivi

L'obiettivo è valutare se i cambiamenti che sono stati compiuti sul portale intranet hanno avuto un riscontro positivo e se l'utilizzo della intranet migliora la qualità del lavoro e il benessere dei dipendenti.

3. Attività

Stesura del questionario, divulgazione, compilazione e analisi dei risultati.

6 Programma temporale

Fase A:

Analisi attuale dei servizi del portale intranet:
due mesi (ottobre-novembre)

Fase B:

Primo approfondimento con i referenti utilizzando la tecnica del focus group:
una settimana (dal 20 al 27 ottobre)

Fase C:

Riprogettazione dei servizi:
un mese (novembre)

Fase D:

Riprogettazione grafica e funzionale:
due mesi (dicembre-gennaio)

Fase E:

Modello di governo del portale intranet:
due mesi (novembre- dicembre)

Fase F:

Avvio e diffusione del portale intranet:
un mese (febbraio)

Fase G:

Monitoraggio e valutazione:
sei mesi (febbraio-luglio)

7 Deliverables di progetto

1. Mappatura servizi attuali del Portale Intranet
2. Verbale Focus Group con Referenti interni della Comunicazione
3. Tabella di riprogettazione dei servizi del Portale Intranet
4. Nuovo layout grafico del Portale
5. Specifiche funzionali e applicative del Portale Intranet
6. Processi operativi di alimentazione/validazione dei contenuti del Portale
7. Il Comitato di Redazione: responsabilità e competenze (**allegato n° 1**)
8. Piano di comunicazione interna per l'avvio del Portale riprogettato
9. Modello di monitoraggio e valutazione dell'utilizzo del Portale Intranet

8 Risorse strumentali e tecnologiche

Non si ha, al momento, necessità di particolari risorse strumentali perché già presenti nell'Ente.
Si ha però necessità di risorse umane per le fasi di progettazione, avvio e sperimentazione del Portale Intranet.