



E-LEARNING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

22 Gennaio 2003

PREMESSA

Un' Amministrazione Pubblica efficiente rappresenta uno dei pilastri di una nazione competitiva.

Nell'era della competizione globale sono i fattori collaterali al sistema economico a fare la differenza:

- Funzionalità dei pubblici servizi
- Efficienza degli apparati amministrativi
- Qualità dell'istruzione

ServiceLab rappresenta il partner ideale per dotare le Pubbliche Amministrazioni di team professionalmente competenti grazie all'offerta di adeguati sistemi di formazione e di gestione del personale

UNICREDIT BANCA D'IMPRESA E UNICREDIT SERVICELAB

**LO SCENARIO DI MERCATO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI ED I COMPORTAMENTI RICHIESTI**

NUOVE SOLUZIONI PER LA FORMAZIONE

LA PROPOSTA DI SERVICELAB

ALCUNI CASI CONCRETI

LE ESPERIENZE MATURE

CONCLUSIONI

UNICREDIT BANCA D'IMPRESA



UniCredit Banca d'Impresa

LA BANCA DELLE IMPRESE E DEGLI ENTI PUBBLICI

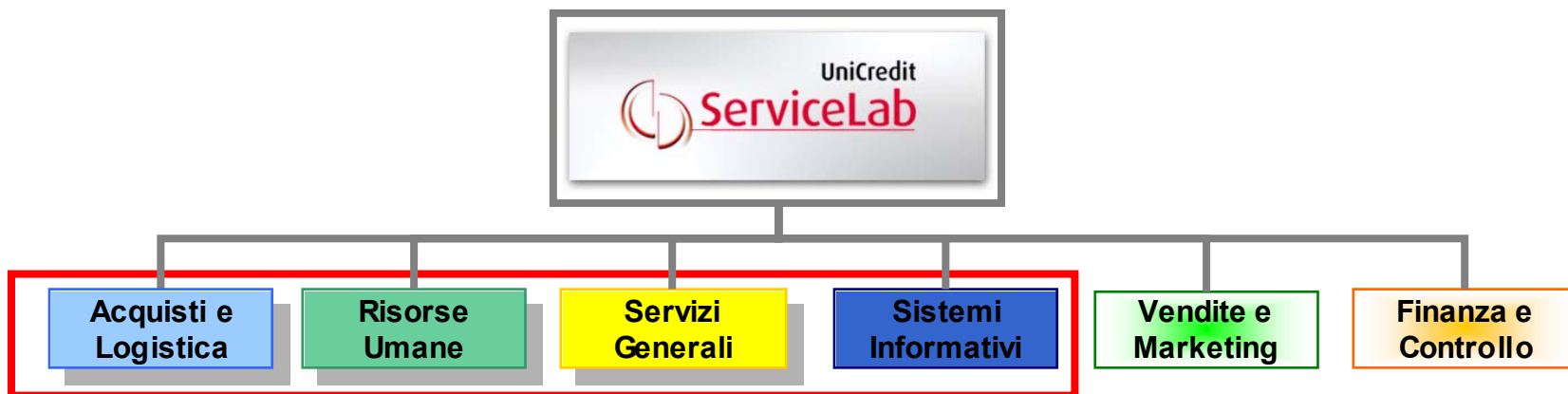


**UNA NUOVA FRONTIERA DI
SERVIZI NON FINANZIARI**



si avvale della tradizionale competenza e della capacità innovativa di Unicredit Banca d'Impresa per proporre un'ampia gamma di servizi non finanziari a supporto della gestione dei processi di business

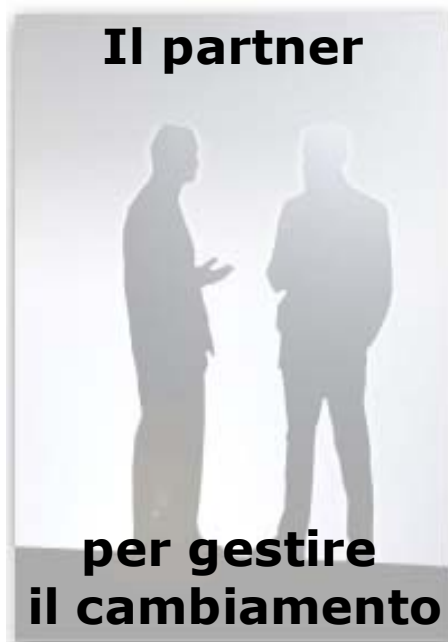
propone Servizi Tradizionali e Servizi Innovativi personalizzandoli sulle esigenze della singola azienda



MISSION



Nasce come partner ideale per supportare il management delle imprese e delle Pubbliche Amministrazioni nelle sue scelte strategiche e i responsabili delle aree funzionali nell'operatività quotidiana.



AGENDA

UNICREDIT BANCA D'IMPRESA E UNICREDIT SERVICELAB

**LO SCENARIO DI MERCATO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI ED I COMPORTAMENTI RICHIESTI**

NUOVE SOLUZIONI PER LA FORMAZIONE

LA PROPOSTA SERVICELAB

ALCUNI CASI CONCRETI

LE ESPERIENZE MATURE

CONCLUSIONI

LO SCENARIO: UNA PA SEMPRE PIU' VICINA AL CITTADINO

- Il cittadino è al centro delle iniziative di e-government stimulate, guidate e supportate dalla Pubblica Amministrazione.
- Puntare il più possibile sulla **formazione delle risorse** significa garantire un **miglior funzionamento delle strutture**.
- I singoli Enti, pur nella diversità delle soluzioni adottate, s'impegnano a garantire elevati standard di qualità mentre un comitato apposito svolgerà sistematicamente un servizio di audit presso ciascuna struttura.

GLI OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE

Promuovere in tutte le Amministrazioni un'efficace analisi dei fabbisogni formativi.

Programmare adeguatamente le attività formative.

Garantire un minimo di ore di formazione per risorsa.

Superare i livelli percentuali attuali di investimento sul monte retributivo (dalla soglia dell'1% del monte salari si punta ad arrivare a quella del 2% che è la media europea).

LE INERZIE DEL SISTEMA

Benchè l'esigenza di provvedere in maniera adeguata al miglioramento della qualità del personale sia una costante nei programmi di formazione spesso si assiste a:

FORMAZIONE A PIOGGIA

**SCELTA DEI DESTINATARI
RARAMENTE MIRATA
E SELETTIVA**



FRENO AI PROCESSI DI CAMBIAMENTO

**L'ATTIVITA' DI FORMAZIONE
E' RIUSCITA SOLO
EPISODICAMENTE A GESTIRE IL
CAMBIAMENTO**

AGENDA

UNICREDIT BANCA D'IMPRESA E UNICREDIT SERVICELAB

**LO SCENARIO DI MERCATO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI ED I COMPORTAMENTI RICHIESTI**

NUOVE SOLUZIONI PER LA FORMAZIONE

LA PROPOSTA SERVICELAB

ALCUNI CASI CONCRETI

LE ESPERIENZE MATURATE

CONCLUSIONI

STRATEGIA GLOBALE PER LA FORMAZIONE

FORME DI ACCESSO RAPIDE E TRASPARENTI
ORIENTATE A VALUTARE NON SOLTANTO
LA CONOSCENZA MA ANCHE LE ATTITUDINI

ADEGUATA ENFASI SIA AI CONTENUTI
TEORICI SIA ALLE SESSIONI PRATICHE

STRETTO COLLEGAMENTO CON
LE UNIVERSITA'

PROGRAMMI ORIENTATI A COMPETENZE E
PROFESSIONI INNOVATIVE

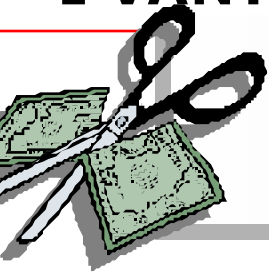
CERTIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE
A GARANZIA DELLA QUALITA'
DELL'INSEGNAMENTO E DELL'APPRENDIMENTO



IL LEARNING MANAGEMENT SYSTEM

è un vero e proprio centro di formazione virtuale dedicato alla personalizzazione dei percorsi formativi, grazie all'impiego delle più moderne metodologie didattiche.

I VANTAGGI



Riduzione dei costi di:

- progettazione
- docenza
- trasferte

Riduzione dei tempi effettivi di addestramento e maggiore produttività



Omogenizzazione della formazione grazie alla possibilità di raggiungere nello stesso tempo personale impiegato in diverse zone del Paese

Flessibilità e facilità di accesso grazie alla possibilità di personalizzazione dello strumento e dei corsi



AGENDA

UNICREDIT BANCA D'IMPRESA E UNICREDIT SERVICELAB

**LO SCENARIO DI MERCATO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI ED I COMPORTAMENTI RICHIESTI**

NUOVE SOLUZIONI PER LA FORMAZIONE

LA PROPOSTA SERVICELAB

ALCUNI CASI CONCRETI

LE ESPERIENZE MATURATE

CONCLUSIONI

LA PIATTAFORMA

IL LEARNING MANAGEMENT SYSTEM SELEZIONATO DA



è una **piattaforma tecnologica** studiata per la gestione di attività di formazione ed informazione

realizzata in conformità con i più diffusi standard internazionali, **garantisce un elevato grado di personalizzazione** dell'interfaccia utente e dei percorsi formativi

grazie alla sua flessibilità, **consente di realizzare soluzioni** intranet/internet altamente **scalabili**, sia dal punto di vista dei contenuti sia dal punto di vista della struttura di supporto, **e si integra facilmente** con ambienti e prodotti esterni

LA PIATTAFORMA - LA COLLABORAZIONE

Per dare **sostegno professionale** alle migliaia di dipendenti dei più svariati uffici con ruoli e competenze diversificati **occorre creare delle comunità alimentando i processi di trasferimento** delle conoscenze e dell'innovazione.

The screenshot shows a web interface with a purple header. The word "Collaborazione" is circled in green. A large green thought bubble contains the text: "La piattaforma garantisce **comunicazione e collaborazione sincrona** (telefono, chat) e **asincrona** (mail, forum, discussion group)". To the right, a cartoon character of an elderly woman with glasses, wearing a green suit and holding a clipboard and cane, stands next to the bubble. The interface includes a search bar, navigation links like "Percorsi formativi", "MyELEarning", and "I miei progressi", and two main content areas: "Gruppi di discussione" and "Chat in tempo reale".

Collaborazione

La piattaforma garantisce **comunicazione e collaborazione sincrona** (telefono, chat) e **asincrona** (mail, forum, discussion group)

Gruppi di discussione

| Titolo: | Descrizione: |
|---|-----------------------------|
| La Comunicazione in Azienda | La Comunicazione in Azienda |
| Parliamo di | Parliamo di |

Chat in tempo reale

| Titolo: | Descrizione: |
|--------------------------------------|----------------------|
| Proviamo Webex | Proviamo Webex |
| Appuntamento in Chat | Appuntamento in Chat |

LA PIATTAFORMA - IL MONITORAGGIO

Per valutare le competenze e le attitudini delle risorse interne al fine di ottimizzare i tempi di formazione le PA si preoccupano di valutare i fabbisogni formativi e le lacune presenti al loro interno



Un sofisticato sistema di assessment consente agli Enti di:

- verificare le competenze dei discenti creando percorsi formativi ad hoc basati sulle reali necessità
- monitorare il livello di apprendimento certificando i crediti formativi maturati dai discenti

I SERVIZI DI SUPPORTO

Il **LEARNING MANAGEMENT SYSTEM** consente anche l'accesso a servizi di supporto progettati per garantire un alto livello qualitativo della formazione ed il raggiungimento degli obiettivi didattici prefissati



MENTORING
TUTORING
LEARNING ADVISING
SUPPORTO TECNICO

Sono servizi erogati da docenti certificati e personale qualificato utili per:

Scandire i tempi della formazione

Approfondire i temi trattati

Accrescere la partecipazione dei discenti

I CONTENUTI

- L'esigenza di riqualificazione del personale è divenuta ineludibile
- I contenuti maggiormente richiesti nel corso del 2001 sono stati quelli a copertura di temi innovativi come:
 - Il project management e più in generale le tecniche di management
 - La reingegnerizzazione dei processi
 - Le tematiche legate ad internet e all'infrastruttura tecnologica (Internet security, e-commerce)
 - Il controllo di gestione
 - La comunicazione pubblica
 - Il rapporto tra Amministrazione e Cittadini

 **ServiceLab** mette a disposizione:

un catalogo di 1300 corsi

- 500 Lingue, Project Management...
- 800 Information Technology

la possibilità di **ingegnerizzare corsi ad hoc**



AGENDA

UNICREDIT BANCA D'IMPRESA E UNICREDIT SERVICELAB

**LO SCENARIO DI MERCATO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI ED I COMPORTAMENTI RICHIESTI**

NUOVE SOLUZIONI PER LA FORMAZIONE

LA PROPOSTA SERVICELAB

ALCUNI CASI CONCRETI

LE ESPERIENZE MATURATE

CONCLUSIONI

1° CASO: BRUXELLES

Il personale di ruolo italiano della Commissione Europea ammonta a c.ca 2000 persone di cui 630 funzionari per la maggior parte di ruolo A8 ossia di livello più basso.

Si tratta di giovani connazionali che necessitano di supporto da parte degli uffici di provenienza per arrivare ad occupare i livelli A1 e A2 dove l'Italia appare scarsamente rappresentata rispetto ad altri paesi d'Europa.

Un'altra categoria di funzionari che deve essere preparata è quella degli END che assolvono al compito di raccordo tra gli uffici comunitari e la politica nazionale.



Propone la creazione di un team di persone esperte sulle tematiche di carattere storico-giuridico ed istituzionale riguardanti l'Unione Europea e preparate praticamente a presiedere e gestire i gruppi di lavoro in seno al Consiglio



| Business Skills | |
|------------------------|----------------------|
| Administrative Support | Knowledge Management |
| Business Law | Leadership |
| Communication | Management |
| Consulting | Marketing |
| Customer Service | Operations |
| e-Business | Personal Development |
| e-Learning | Project Management |
| Finance & Accounting | Safety and Health |
| Financial Services | Sales |
| Human Resources | Strategic Planning |
| Industry | Team Building |

1° CASO: BRUXELLES

La Pubblica Amministrazione ha sempre più bisogno di dipendenti maggiormente responsabili e capaci di gestire, risorse e rispettare le tempistiche per i progetti in cui sono coinvolti

| Business Skills | |
|------------------------|----------------------|
| Administrative Support | Knowledge Management |
| Business Law | Leadership |
| Communication | Management |
| Consulting | Marketing |
| Customer Service | Operations |
| Business | Personal Development |
| Learning | Project Management |
| Finance & Accounting | Safety and Health |
| Financial Services | Sales |
| Human Resources | Strategic Planning |
| Industry | Team Building |

Business Skills - Project Management

PMBOK 2000 aligned

- Professional Project Management (non-certification) (PROJ0020)
- Project Management for IT Professionals (PROJ0350)
- Strategic Project Management for IT Projects (PROJ0360)
- Project Integration Management (PROJ0420)
- Project Scope Management (PROJ0430)
- Project Time Management (PROJ0440)
- Project Cost Management (PROJ0450)
- Project Quality Management (PROJ0460)
- Project Human Resources Management (PROJ0470)
- Project Communications Management (PROJ0480)
- Project Risk Management (PROJ0490)
- Project Procurement Management (PROJ0500)

2° CASO : L'E-GOVERNMENT

Pubblica Amministrazione ha sempre più l'urgenza di formare tecnici e specialisti in grado di progettare, realizzare e gestire i progetti e le infrastrutture che facilitino il dialogo tra le PA e i cittadini per favorire l'accesso veloce ai servizi ed alle informazioni, tagliando le code agli sportelli e semplificando i percorsi necessari a compiere adempimenti.

Principali interlocutori sono i fornitori e gli Enti necessitano di competenze interne per interagire con loro



Propone la creazione interna di un team di figure con un curriculum mirato, non solo tecnologico ma anche arricchito della conoscenza organizzativa dell'ente e dei suoi compiti

| Technology Skills | |
|--------------------------------------|------------------------------|
| Information Technology Core Concepts | NetObjects |
| Project Management | Netscape |
| Technical Support | Novell |
| Internet Security | Oracle |
| E-commerce | Rational |
| Cisco | SAP |
| IBM | Sybase |
| Java | C/C++ |
| INFORMIX | Internet and Intranet Skills |
| Intel | Internetworking |
| Lotus | Linux |
| Microsoft | Macromedia |
| Sun Microsystems | UNIX |
| CompTIA | Seagate |
| | Certifications |

2° CASO: L'E-GOVERNMENT

Un esperto di tecnologie per i servizi di e-government è una figura di elevata competenza tecnica, responsabile di valutare e utilizzare le tecnologie più idonee ad assicurare l'integrità e la provenienza dei documenti informatici.

Un esperto di questo tipo deve possedere skill di Internet Security

| Technology Skills | |
|--------------------------------------|-----------------|
| Information Technology Core Concepts | NetObjects |
| Project Management | Netscape |
| Technical Support | Novell |
| Internet Security | Oracle |
| Commerce | Rational |
| o | SAP |
| | Sybase |
| | C/C++ |
| ORMIX | Internet and |
| | Internetworking |
| s | Linux |
| osoft | Macromedia |
| Microsystems | UNIX |
| pTIA | Seagate |
| | Certifications |

Technology Skills - Internet Security

- Internet Security
- Net Safety (e3)
- Securing Networked Information 1 (e3)
- About the Curriculum

AGENDA

UNICREDIT BANCA D'IMPRESA E UNICREDIT SERVICELAB

**LO SCENARIO DI MERCATO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI ED I COMPORTAMENTI RICHIESTI**

NUOVE SOLUZIONI PER LA FORMAZIONE

LA PROPOSTA SERVICELAB

ALCUNI CASI CONCRETI

LE ESPERIENZE MATURATE

CONCLUSIONI

E ESPERIENZE MATURATE

PROGETTO

CLIENTE

CONTENUTI

UTENTI

| | | | |
|---|---------------------------|---------------------------------|-------|
|  <p>MARCO AURELIO</p> | Comune di Roma | ECDL | 800 |
|  <p>Microsoft Progetto Docente Formazione online per la scuola del futuro</p> | Ministero dell'Istruzione | Office XP | 5.000 |
|  <p>CONSIP S.p.A. PROGETTO S.I.C.O.</p> | Ministero dell'Economia | Applicazioni Web | 400 |
|  <p>CONSIP S.p.A. PROGETTO REVISORI CONTABILI</p> | Ministero Dell'Economia | Applicazioni Web | 800 |
|  <p>MINISTERO DELL'INTERNO PROGETTO ECDL</p> | Ministero Dell'Interno | ECDL | 250 |
|  <p>INAIL PROGETTO GESTIONE DOC.</p> | Inail | Gestione doc. e Protocollo Aut. | 2.000 |
|  <p>INAIL PROGETTO GESTIONE DOC.</p> | Inail | Carta di Credito Formativa | 50 |
|  <p>PROGETTO GIOVENTU' DIGITALE</p> | Comune di Roma | Carta di Credito Formativa | 150 |

AGENDA

UNICREDIT BANCA E SERVICELAB

**LO SCENARIO DI MERCATO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI ED I COMPORTAMENTI RICHIESTI**

NUOVE SOLUZIONI PER LA FORMAZIONE

LA PROPOSTA SERVICELAB

ALCUNI CASI CONCRETI

LE ESPERIENZE MATURATE

CONCLUSIONI

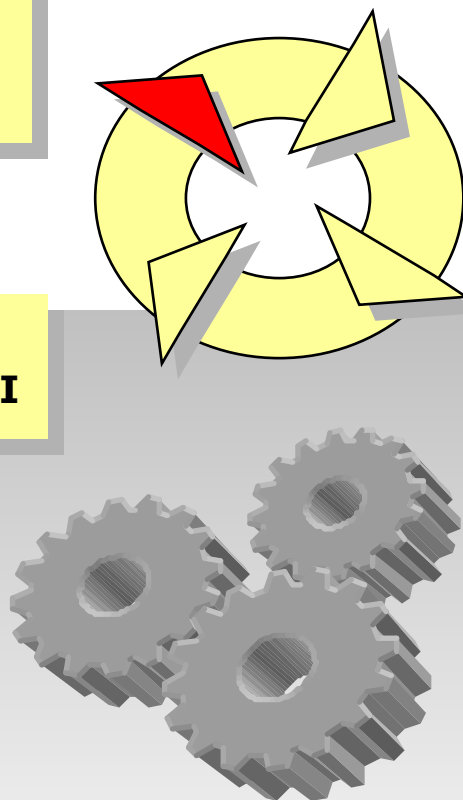
SOLUZIONI SU MISURA

**ANALISI DEL CONTESTO
OPERATIVO DEGLI
ENTI PUBBLICI**

**RICERCA DELLE
SOLUZIONI DI
FORMAZIONE PIU'
RISPONDENTI ALLE
CARATTERISTICHE
EMERSE**

**MONITORAGGIO E
ANALISI DEI RISULTATI**

**REALIZZAZIONE
DI PIANI DI SVILUPPO
E DI
INTERVENTI
PERSONALIZZATI**



**SERVICELAB, CAPITALIZZANDO LE PROPRIE ESPERIENZE,
METTERA' COMPETENZE E TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELLA
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PROPONENDO NUOVE SOLUZIONI
A MISURA DELLE SUE ESIGENZE**



E-LEARNING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

22 Gennaio 2003
