

Utilizzo di First Class nel P.S.Z.¹

1. Il Piano Sociale di Zona NA 13

Come già illustrato nei precedenti paragrafi, FirstClass permette di comunicare e condividere risorse via e-mail, forum collaborativi, calendari condivisi e quant' altro è necessario per attivare efficaci processi comunicativi e di scambio di informazioni online.

(fig.1)

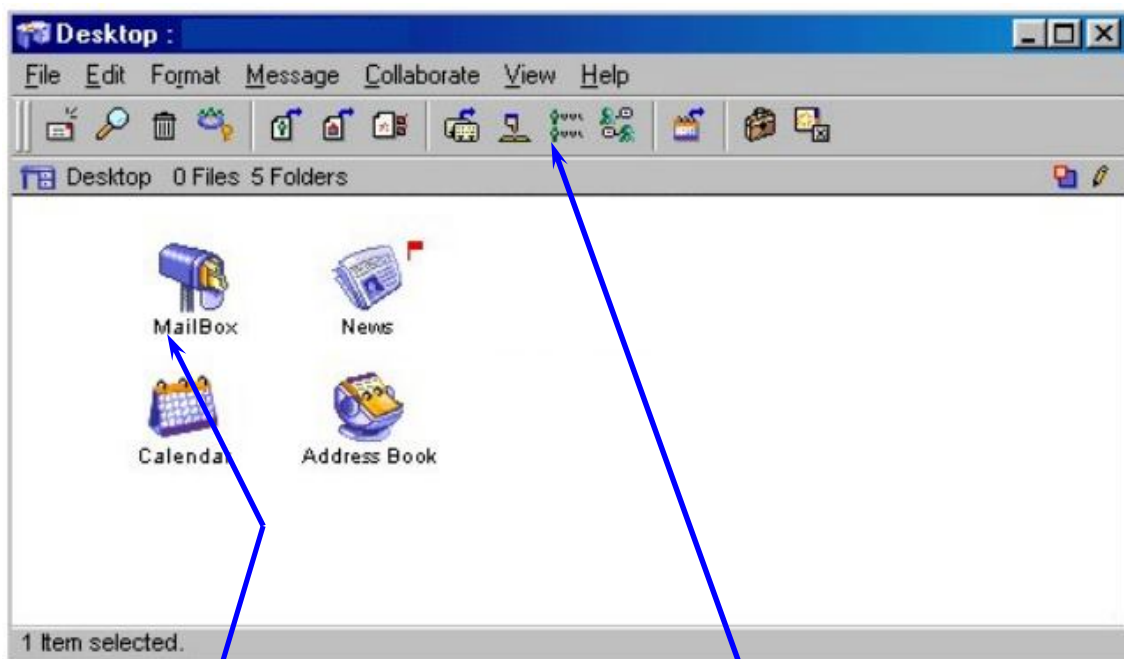


Fig.1: Mail e Chat

Icona **MailBox**: questa icona rappresenta la posta personale. All'interno di quest'area è possibile inviare e ricevere messaggi.

Class,

Icona **CHAT**: cliccando su questa icona è possibile chattare, ovvero parlare in tempo reale, con le persone che in quel momento sono collegate a First Class

e facilmente

personalizzabile, è possibile creare facilmente nella rete spazi condivisi nei quali è possibile inserire ogni sorta di informazioni e contenuti a seconda delle esigenze e delle finalità di chi gestisce lo spazio in questione e, chiaramente, di chi ne deve usufruire. Proprio grazie alle sue peculiarità, la piattaforma risulta essere uno strumento ottimale per la gestione di

¹ Tesi della dott.ssa in Scienze dei Servizi Sociali Angela Gallo – Relatore Prof. Luca Spagnolo – Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa – a.a. 2003-2004

informazioni e la condivisione di esse tra Enti locali, associazioni e tutte le realtà presenti sul territorio il cui fine è quello di soddisfare le esigenze dei cittadini e fornire servizi di vario genere. (Fig. 2)

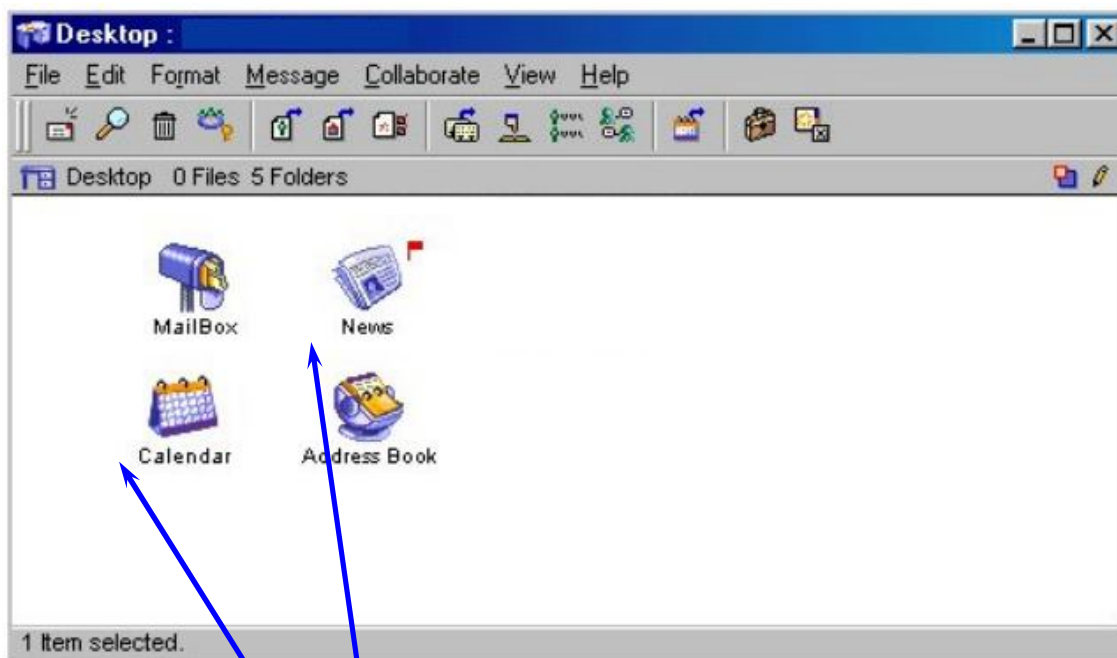


Fig.2: News e calendario

Icone News e Calendario: Attraverso queste due sezioni è possibile visionare informazioni e appuntamenti che interessano tutti gli utenti che hanno accesso alla piattaforma.

Nella società contemporanea le informazioni viaggiano a velocità inimmaginabili rispetto a qualche anno fa, ecco perché anche per gli Enti Locali, lo scambio di informazioni ed esperienze in tempi brevi, ricopre uno dei settori strategici per il corretto funzionamento dell'ente stesso e più in generale per offrire servizi sempre più efficienti al cittadino. Per gli Enti locali, infatti è sempre più importante saper cogliere con tempestività tutte le opportunità che i nuovi strumenti di lavoro e di collaborazione online offrono. Dotarsi di una efficace intranet (fig. 3), ovvero di una rete che unisce tra loro un certo numero di computer permettendo così a questi di comunicare, in grado di offrire una struttura di

permessi e di accessi alle aree dei documenti comuni, sofisticata ma allo stesso tempo flessibile, sicura ma allo stesso tempo facilmente gestibile, può essere per la struttura dell'Ente fonte di forti risparmi e numerosi vantaggi.



Fig. 3: Intranet, modello di comunicazione integrato

L'esigenza di avere una intranet affidabile è oggi improcrastinabile anche per quanti lavorano nel sociale, nella certificazione di qualità, alle prese tutti i giorni con moduli, modelli, scambio di documenti che devono essere certificati e archiviati in maniera da essere sistematicamente rintracciabili e con un preciso controllo degli accessi. Ci sono già state esperienze positive in questo ambito, che sono servite anche da apripista per altri enti.

Il Piano Sociale di Zona Napoli 13 ha attivato la piattaforma di comunicazione FirstClass (fig. 4) in seguito alla positiva esperienza del Piano Sociale di Zona Cava-Costiera Amalfitana, Ambito S3 dove First Class è stato utilizzato dai servizi per un'efficace integrazione delle risorse presenti sul territorio; lo scopo degli enti napoletani aderenti al piano di zona, è quello di favorire lo scambio di informazioni e risorse tra i diversi comuni facenti parte del Piano stesso. Il Piano Sociale di Zona Napoli 13, inoltre, ha individuato in FirstClass lo strumento di comunicazione istituzionale della prima esperienza campana di gestione completamente associata dei servizi sociali (nel Piano di Zona

confluiscono, in un'unica filiera di responsabilità di procedimento amministrativo, le risorse umane, finanziarie e strumentali di tutti gli enti associati).

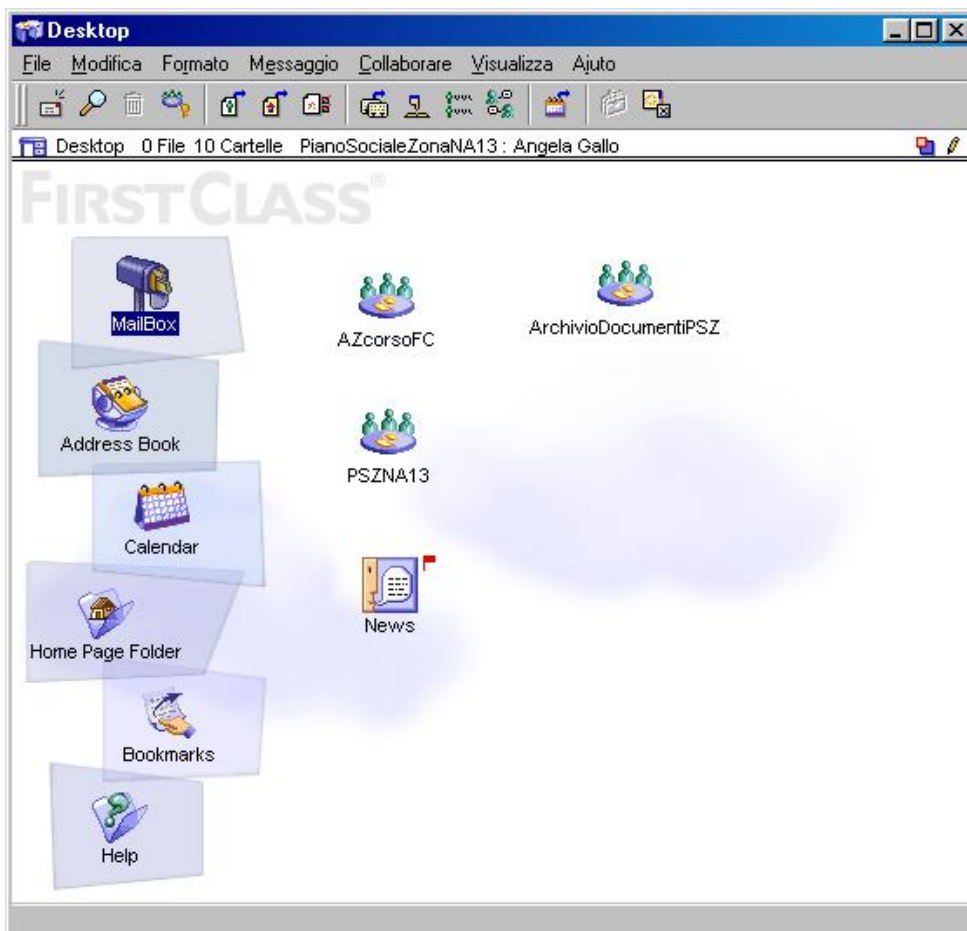


Fig. 4: desktop utente Piano Sociale di Zona Na 13

Il Piano Sociale di Zona, infatti, è lo strumento primario attraverso il quale i Comuni, associati negli *ambiti territoriali* (art.8 comma3 L.328/00) con il concorso di tutti i soggetti attivi nella progettazione, disegnano il sistema integrato di interventi e servizi sociali con riferimento agli obiettivi strategici, agli strumenti realizzativi e alle risorse da attivare.² Questo strumento è stato introdotto dalla “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” n° 328 del 8 novembre 2000, che ha cambiato “radicalmente” lo stato delle Politiche Sociali e Socio – Sanitarie le quali divengono, infatti,

² Cfr. Piano di Zona dei Servizi Sociali e Socio - Sanitari AREA "CAVA - COSTIERA AMALFITANA" documento definitivo, novembre 2001

sistema integrato di interventi e servizi e prevedono nuovi assetti organizzativi ed istituzionali.

La Legge Quadro interpella lo Stato, la Regione, le Province, i Comuni, le Organizzazioni del Terzo Settore promovendo processi di partecipazione e collaborazione. In particolare, il Piano Sociale di Zona, ambito territoriale Napoli 13, comprende i Comuni di Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agello, Vico Equense e Sorrento, che ne è il comune capofila, per una popolazione totale di 86.127 abitanti.

La piattaforma risulta essere uno strumento essenziale per l'adempimento di quanto contenuto nella normativa che ne sancisce le finalità. Nella fase che ha preceduto l'inizio vero e proprio del corso all'utilizzo di First Class, a tutti i futuri partecipanti, ovvero ai dipendenti e ai responsabili del Piano di Zona, è stato fornito un pacchetto informativo sulle metodologie successivamente seguite, sulle condizioni di partecipazione e sull'ambiente di comunicazione stesso. Il vero inizio del corso, così come solitamente avviene nella formazione a distanza, si è avuto con un incontro di avviamento in presenza, presso l'Ufficio di Piano di Zona a Sorrento nel settembre del 2004, finalizzato alla conoscenza tra tutor e partecipanti, alla consegna del materiale didattico e alla spiegazione della metodologia di comunicazione adottata.

È stata altresì illustrata la piattaforma, i servizi da essa offerti e le modalità per un primo approccio a livello tecnico. Dopo questo primo approccio, il corso all'utilizzo di First Class è continuato esclusivamente a distanza attraverso delle esercitazioni finalizzate a fornire gli strumenti tecnici necessari per la gestione della documentazione on-line e le conferenze in First Class, l'archiviazione digitale dei documenti, la sicurezza in First Class e la trasmissione degli atti per via telematica. Questa prima fase è stata attentamente seguita dai tutor in quanto rappresenta il primo fondamentale passo verso il successo del progetto.

Attraverso questa serie di esercitazioni pratiche è possibile valutare non solo il livello di preparazione tecnico dei partecipanti, ma anche il loro grado di coinvolgimento.

Al termine della prima fase di approfondimento degli strumenti comunicativi, il cui scopo è stato di rendere padroni delle metodiche e delle tecniche utilizzate dalla piattaforma i partecipanti, si è svolto il secondo incontro in presenza con i tutor e i responsabili del progetto, tra i quali vanno certamente menzionati il prof. Luca Spagnulo e il dott. Gennaro Izzo, coordinatore del Piano di Zona Na 13. L'incontro ha avuto come finalità dare il via alla seconda fase del progetto, quella che riguarda l'utilizzo pratico e funzionale della piattaforma. Il fondamento del progetto online, comune a tutti i corsi del genere, è dato dalla metodologia dell'apprendimento collaborativo, grazie alla quale ciascun partecipante è per gli altri strumento di acquisizione del sapere, in quanto portatore di conoscenze, di idee e di esperienze personali.

2. FC nella comunicazione del PSZ NA 13

Come già osservato in precedenza, FC dà la possibilità di organizzare e gestire la struttura logica della comunicazione in aree conferenze e sotto-aree. Partendo dall'organigramma/funzionigramma (fig. 5) condiviso in sede di cabina di regia ed equipe plenaria dagli operatori del Piano di Zona Na 13, nonché inserito nel piano di zona vigente, grazie alla flessibilità e alla versatilità di FC, è stato quindi possibile creare delle conferenze

personalizzate in base alle aree di responsabilità e alle funzioni ricoperte da ciascun operatore nell' ambito dello stesso organigramma.

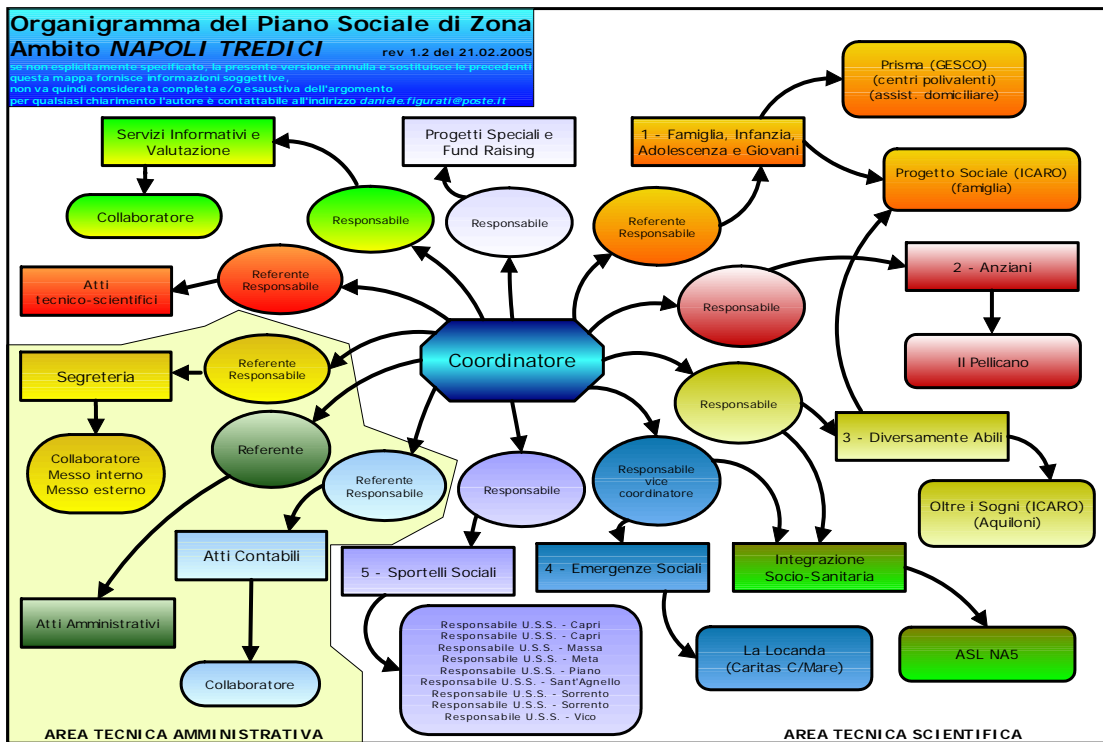


Fig. 5: organigramma/funzionigramma del Piano Sociale di Zona Na 13

Il desktop (scrivania) di ciascun operatore (fig. 6) infatti, va a riprodurre le funzioni che questi ricopre nell' ambito dell' organizzazione. Per una più efficace logica comunicazionale, sia all' interno sia all' esterno dell' organizzazione in questione, diverse sono state le conferenze predisposte e i permessi concessi a coloro che “si muovono” nell' ambito delle suddette aree di responsabilità. Si sono avute così 19 conferenze che, verificata l'efficacia della piattaforma FC saranno anche aperte al pubblico e 3 conferenze che interessano solo gli operatori del Piano.

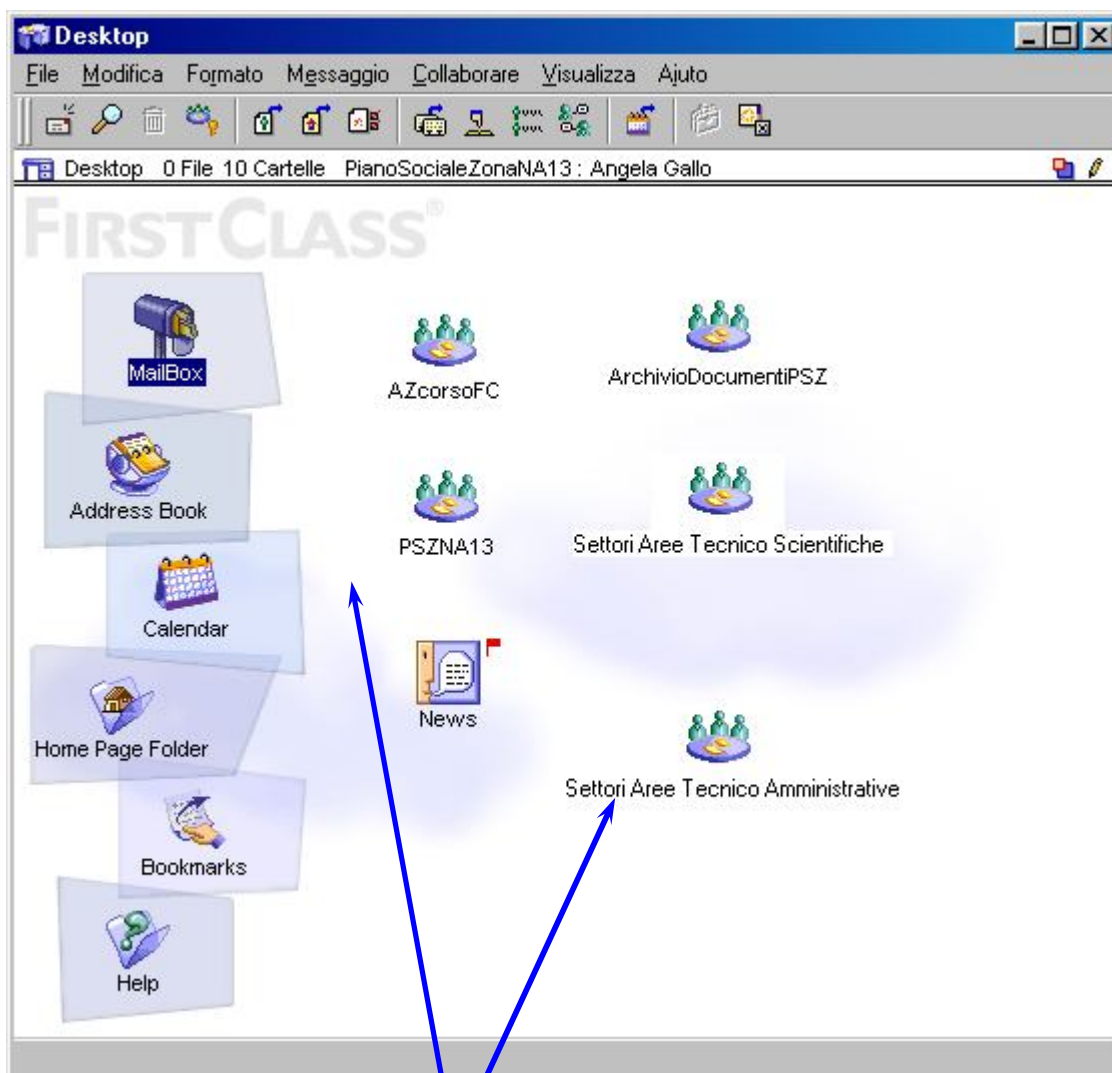


Fig. 6: Le conferenze

Icone **Conferenze**: Cliccando su di esse si accede alle aree delle conferenze tematiche

Anzitutto è stata creata la conferenza “Coordinamento” che dà accesso, attraverso i suddetti permessi al coordinatore e al vice coordinatore, poi le conferenze “Famiglia Minori”, “Anziani”, “Disabili” e “Emergenze Sociali” che danno accesso ai diversi Responsabili delle Aree.

Data la complessità dell’ ultima Area in questione si è preferito suddividerla in 4 sottoconferenze: “Immigrati”, “Senza fissa Dimora”, “Contrasto Povertà” e “Dipendenze”. Ancora sono state realizzate le conferenze: “USS”, alla quale ha accesso il responsabile degli Sportelli Sociali, “SISS” relativa all’area ‘Servizi Informativi e Valutazione’, “ISS”

per quanto concerne l' 'Integrazione Socio Sanitaria', "Progetti Speciali", "Atti Tecnico Scientifici", "Atti Contabili" e "Area Segreteria". Hanno accesso a queste conferenze, così come per le precedenti, tutti i Responsabili e gli eventuali Collaboratori delle Aree.

Il coordinatore, in quanto ricopre una funzione di controllo e valutazione del lavoro di ciascun operatore, ha accesso a tutte le conferenze mediante il permesso "Revisore" che FC predispone, e che dà a questi la possibilità di supervisionare e gestire l'andamento del sistema all' interno delle diverse conferenze. Ai Responsabili d'area invece, così come ai diversi Referenti e Collaboratori è stato concesso il permesso "Gestore" il quale dà loro concretamente la possibilità di gestire le diverse conferenze ma non di modificare gli elementi prestabiliti dal Revisore.

Il Piano Sociale di Zona, ambito territoriale Napoli 13, come già riportato, comprende i Comuni di Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agello, Vico Equense e Sorrento per cui sono state create delle conferenze per ciascun Sportello Sociale all'interno di questi comuni, permettendo così il dinamico scambio di documentazione e informazioni attraverso la piattaforma FC. Per quanto riguarda la gestione comunicativa interna sono state create tre conferenze: "Responsabili USS", "Settori Aree Tecnico Scientifiche", "Settori Aree Tecnico Amministrative".

La generica conferenza "PSZNA13" racchiude delle sottoconferenze che consentono la chat di gruppo e il calendario delle diverse attività. (fig. 7) Attraverso la conferenza "Archiviazione della documentazione", inoltre, è possibile l'accesso alla sottoconferenza inerente le determine e la consultazione della modulistica (fig. 8)

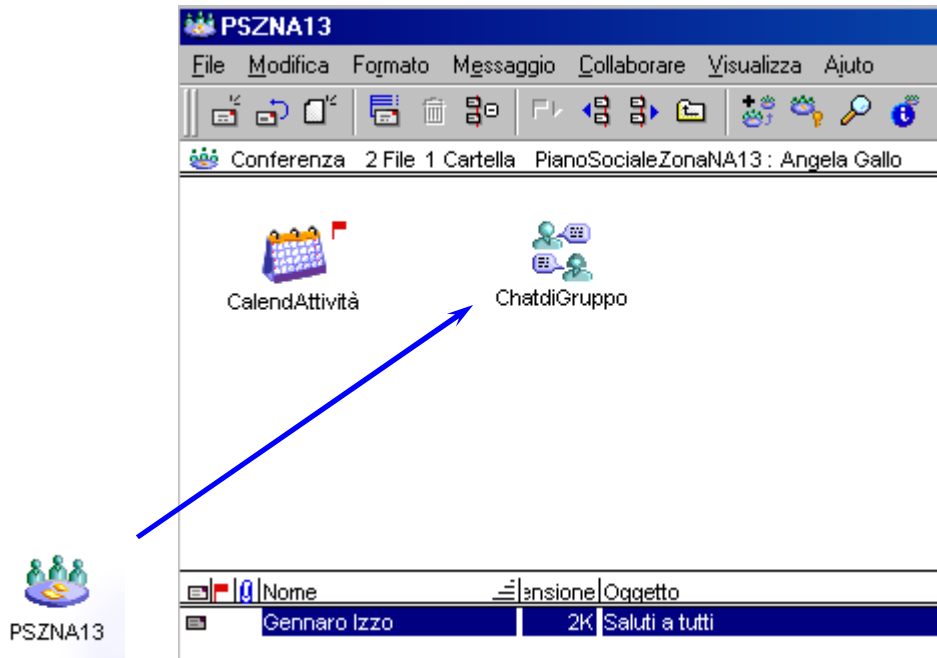


Fig. 7: Sottoconferenze all'interno della conferenza PSZNA13

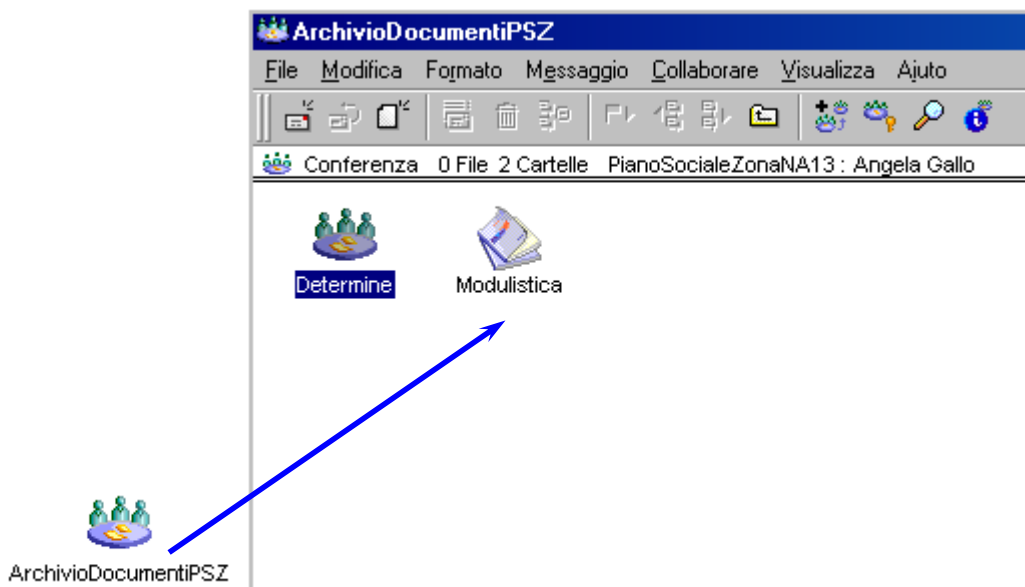


Fig. 8: Sottoconferenze all'interno della conferenza Archivio Documenti PSZ

È solo attraverso una buona organizzazione della comunicazione che un sistema può efficacemente proiettarsi nel futuro e FirstClass, con i suoi strumenti semplici ed avanzati al tempo stesso, si è rivelato adatto ad adempiere questo compito!