SIELTE

ALLEGATO 1

Fondo Nuove Competenze

Progetto "FNC Sielte Digitalizzazione"

SIELTE

INDICE

1.	Datore di lavoro	3
1.1.	Ragione sociale e sede legale	3
1.2.	Tipologia	3
1.3.	Descrizione	3
2.	Processi di innovazione e di investimento che caratterizzano il datore di lavoro	3
3.	Obiettivi di apprendimento – necessità di aggiornamento dei lavoratori	6
4.	Competenze	9
4.1.	Modalità di valorizzazione del patrimonio di competenze del lavoratore	9
4.2.	Modalità di personalizzazione dei percorsi di apprendimento	10
4.3.	Messa in trasparenza e attestazione delle competenze acquisite	10
5.	Percorsi di sviluppo delle competenze	11
5.1.	Quadro riepilogativo dei percorsi	11
5.2.	Descrizione dei percorsi	12
6.	Modalità di erogazione/fruizione della formazione	20
7.	Durata	20

1. DATORE DI LAVORO

1.1. Ragione sociale e sede legale
SIELTE S.P.A.
Via Cerza, 4 - 95027 San Gregorio Di Catania

1.2. Tipologia
Impresa

1.3. Descrizione
Sielte S.p.A. è una società di ingegneria, progettazione, costruzione e manutenzione di reti di telecomunicazioni, sistemi tecnologici per trasporti e infrastrutture per clienti pubblici e privati con un ruolo di System Integrator, sistemi energetici e impianti oil&gas.
Il mercato di riferimento è rappresentato da sempre da operatori della telefonia (quali Telecom, Vodafone, Fastweb) ed oggi anche dalle grandi infrastrutture, dalle pubbliche amministrazioni, dalle banche e dai broadcaster.
Offre servizi reti fisse TLC, servizi tecnici TLC, infrastrutture e sistemi tecnologici, reti mobili e radio, cloud computing.
Opera su tutto il territorio nazionale con 29 centri operativi - e ulteriori relative pertinenze - dislocate al Nord, Centro e Sud Italia e 7 sedi all'estero, con una squadra di 3.000 persone, di cui 500 professionisti ICT.

2. PROCESSI DI INNOVAZIONE E DI INVESTIMENTO CHE CARATTERIZZANO I DATORE DI LAVORO

Sielte ha individuato i processi in funzione dei quali è necessario l'aggiornamento delle professionalità dei lavoratori a seguito della transizione digitale nell' **"Innovazione nella produzione e commercializzazione di beni e servizi che richiedono un aggiornamento delle competenze digitali"** di cui art. 3, punto 1, lettera a) del Decreto Interministeriale del 22/09/2022 e di cui all'articolo 5, punto 4, lettera a) dell'Avviso ANPAL approvato con D.C.S. n. 320 del 10/11/2022.

L'insorgenza dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 ha accelerato gli investimenti nazionali nello sviluppo delle infrastrutture di rete e dei servizi digitali, peraltro richiesti da cittadini e imprese quali elementi imprescindibili per consentire di comunicare e lavorare secondo nuove modalità che garantiscano la prevenzione e il contenimento del contagio (quali ad esempio lo smart working e le modalità di comunicazione e scambio a distanza).

In questo contesto di mercato, per Sielte S.p.A. è obiettivo strategico fondamentale sviluppare nuovi servizi di rete e ICT, sempre più sofisticati e di elevata qualità, in linea con le richieste della committenza e dei clienti; attraverso questi nuovi business nel mondo dei mercati ad alto contenuto tecnologico (mercati TLC e dei sistemi tecnologici) Sielte S.p.A. potrà fronteggiare la crisi economica che inevitabilmente investirà il nostro Paese e preparare la ripresa mantenendo il proprio perimetro occupazionale.
Di qui la necessità di intensificare la formazione dei propri lavoratori, necessaria ad accompagnare e sostenere l'innovazione dei servizi e tecnologica.
Proprio per fronteggiare l'aumentata richiesta di servizi di rete e di servizi ICT che si è registrata negli ultimi tempi e che ancora prosegue (non solo più servizi ma anche nuovi servizi, sempre più sofisticati e di elevata qualità), Sielte ha, tra le altre iniziative di formazione aziendale, aderito in passato all'Avviso FNC realizzando tra il 2021 e i primi mesi del 2022 percorsi di sviluppo delle competenze dei lavoratori sia dipendenti che somministrati che oggi vantano ulteriori competenze tecniche nell'ambito della fibra ottica (tecnici) e delle attività help desk (operatori HD).

Ora, da un lato, l'ampliamento della platea di committenti e di enti, con cui si comunica e si lavora sempre più tramite app dedicate ai diversi processi gestionali (presa in carico, verifiche, documentazione fotografica, certificazioni, chiusura attività, etc.), e, dall'altro, l'aumento della varietà e complessità delle commesse in essere (dal settore ferroviario al Progetto Scuole, dalla costruzione delle infrastrutture di rete in F.O. alle tradizionali attività di Delivery e Assurance, etc.) ha ulteriormente evidenziato la necessità di potenziare i sistemi informativi in dotazione sia per la gestione delle attività d'ufficio (funzioni caratteristiche: approvvigionamento, produzione, logistica, commerciale; funzioni integrative: organizzazione e risorse umane, amministrazione e finanza; funzioni di supporto: sistema informativo, pianificazione e controllo) sia per la gestione delle attività a carattere tecnico-operativo in campo.
A questo proposito, Sielte si è già proiettata verso una trasformazione digitale attraverso una serie di azioni concluse con successo. Tra queste figurano la messa in sicurezza degli endpoint e la migrazione verso servizi cloud per la parte di business analysis. E' stata adottata la soluzione cloud di Microsoft Cloud per la gestione dei servizi di posta, Active Directory, del pacchetto Office e di tutti gli altri servizi a corredo della suite.
Le ulteriori soluzioni tecnologiche previste nel breve periodo sono: collegamento ad Internet performante sicuro e resiliente; opzione Cloud First per tutti i nuovi servizi; trasformazione degli applicativi core; spostamento su cloud pubblico di alcuni servizi già esistenti, valutazione spostamento integrale in cloud dei principali servizi Sielte.
A medio e lungo termine sono stati individuati diversi progetti di rinnovamento applicativo ed infrastrutturale, i quali vedranno un uso corposo della componente cloud. In continuità con il progetto cybersecurity per la protezione degli endpoint, verrà avviato un programma completo e più ampio relativo alla security aziendale. In questa ottica vanno viste le attività di rinnovamento infrastrutturale dei sistemi di accesso digitali di tutte le sedi Sielte.

Consapevole che la digital trasformation sta cambiando il mondo e il modo in cui si interagisce e che bisogna interagire efficacemente con molti e diversi soggetti (all'interno e all'esterno dell'azienda) che già hanno introdotto processi di trasformazione digitale, Sielte intende dunque continuare ad investire nella digitalizzazione aziendale, che permea cultura (e dunque le persone), processi e tecnologie, guidata dai concetti chiave "cloud first" e "data driven". Il cloud apre nuovi scenari e al tempo stesso permette di accedere a una moltitudine di servizi fruibili in ogni luogo del mondo, permettendo al tempo stesso di focalizzare le risorse interne su attività a maggiore valore aggiunto per l'azienda. Dall'altra parte, un'azienda votata ad un approccio data driven utilizza al meglio i dati in tutti i processi decisionali aziendali e adotta scelte consapevoli basate su evidenze.
Si tratta in definitiva di implementare strumenti e tecnologie digitali in grado di semplificare e automatizzare (dunque rendere più efficienti) i processi interni ed esterni e le interazioni tra funzioni, nell'ambito di un processo di trasformazione che coinvolge tutte le aree e i livelli dell'impresa.
Dalla **digitalizzazione** Sielte si aspetta di poter ridurre i costi organizzativi, comunicare e condividere le informazioni in modo semplice e veloce, anche da remoto, migliorare l'organizzazione delle attività e rendere più snelli i flussi di lavoro, facendo leva sulle migliori tecnologie disponibili per offrire prodotti e servizi di eccellenza sia ai clienti interni che a quelli esterni. La digitalizzazione, con la dematerializzazione che essa comporta, consente inoltre di proseguire le azioni già intraprese per la ecosostenibilità, contenendo l'impatto ambientale della propria attività (ad esempio riducendo i consumi di carta e la mobilità).
E' dunque un processo che supera i tradizionali modelli operativi e introduce un cambiamento non solo tecnologico, ma anche culturale, che crea nuove connessioni tra persone, luoghi e cose incentivando la trasparenza, la condivisione e l'inclusione di tutti i segmenti dell'azienda.
Un processo che va di conseguenza sostenuto con l'aggiornamento delle competenze digitali per consentire ai lavoratori di:

- gestire correttamente dati e informazioni utilizzando al meglio i nuovi sistemi informativi già introdotti in azienda o di prossima introduzione, prestando attenzione agli aspetti connessi alla sicurezza dei dati e ai passaggi di informazioni tra membri del team, aree aziendali e con gli interlocutori esterni;
- comprendere le potenzialità e l'impatto delle nuove tecnologie digitali applicate alla propria attività lavorativa, favorendone sempre più la diffusione nell'impresa per risparmiare spazio, tempo e risorse e per ottimizzare l'organizzazione produttiva;
- approfondire la conoscenza dell'insieme degli strumenti digitali (non solo di quelli già disponibili ma anche di quelli che saranno introdotti nel prossimo futuro) e sensibilizzare all'aggiornamento in materia di trasformazione digitale, per sostenere processi di miglioramento continuo.

3. OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO – NECESSITA' DI AGGIORNAMENTO DEI LAVORATORI

Destinatari del presente progetto sono dipendenti che operano come personale gestionale (Percorso 1) e come tecnici (Percorso 2).

Gli obiettivi di apprendimento sono comuni ai 2 percorsi di sviluppo delle competenze, entrambi volti ad acquisire/incrementare il proprio Digital Mindset comprendendo le potenzialità e le implicazioni della digitalizzazione aziendale nel miglioramento della gestione e dell'organizzazione dei propri processi lavorativi.
In particolare, sia i destinatari del percorso 1. Digitalizzazione aziendale – Ambito gestionale che i destinatari del percorso 2. Digitalizzazione aziendale – Tecnici svilupperanno:

- la conoscenza dei principali strumenti offerti dal mondo digitale, aggiornandosi sulle ultime novità;
- la capacità di accettare e affrontare le sfide della digital trasformation introdotte in azienda con atteggiamento positivo e proattivo;
- la capacità di gestire dati e informazioni tramite le nuove tecnologie digitali per migliorare le proprie modalità operative e performance, con specifico riferimento al risparmio di spazio, tempo e risorse, alla sicurezza dei dati, ad una comunicazione interna ed esterna più efficace.

I 2 percorsi tengono comunque conto della funzione svolta dai destinatari (funzioni caratteristiche, funzioni integrative, funzioni di supporto per il percorso 1. e tecnici per il percorso 2.) e sono quindi differenziati quanto a obiettivi (e contenuti) che comprendono anche:

- per il percorso 1. l'acquisizione delle soft skills della trasformazione digitale necessarie per intervenire nella gestione del cambiamento, implementare forme di comunicazione e leadership coerenti, concorrere al miglioramento della produttività aziendale e alla soddisfazione dei lavoratori e dei clienti;
- per il percorso 2. la comprensione dei vantaggi dell'introduzione degli strumenti digitali in azienda dal punto di vista del tecnico che realizza i servizi, sempre con attenzione alla gestione del cambiamento e alla soddisfazione dei clienti, e con particolare riguardo all'ottimizzazione dei processi e al lavoro di squadra.

Inoltre va segnalato che il contesto operativo in cui le competenze veicolate si esercitano (e si consolidano) è naturalmente diverso nei due percorsi, in ragione della mansione svolta: il personale gestionale (appartenente a diversi uffici e con diversi ruoli) le applica nello svolgimento del proprio lavoro impiegatizio, mentre i tecnici le applicano in campo, nei cantieri e sugli impianti, fornendo tramite i nuovi strumenti digitali le informazioni necessarie a documentare il proprio operato all'azienda e ai clienti.

Le competenze digitali di base da acquisire fanno riferimento al modello europeo *DigComp 2.1* come indicato nella tabella che segue:

Area di competenze **Quadro di riferimento per le competenze digitali di base – DigComp 2.1**	**COMPETENZE SVILUPPATE CON IL PROGETTO**	
Competenze digitali di base	**Percorso 1. Digitalizzazione aziendale - Ambito gestionale**	**Percorso 2. Digitalizzazione aziendale - Tecnici**
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	**1. Alfabetizzazione su informazioni e dati**	**1. Alfabetizzazione su informazioni e dati**
1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali 1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali 1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali 1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali 1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali 1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali 1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali
2. Comunicazione e collaborazione	**2. Comunicazione e collaborazione**	**2. Comunicazione e collaborazione**
2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali 2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali 2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali 2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali 2.5 Netiquette 2.6 Gestire l'identità digitale	2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali 2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali 2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali 2.5 Netiquette 2.6 Gestire l'identità digitale	2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali 2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali 2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali 2.6 Gestire l'identità digitale
3. Creazione di contenuti digitali	**3. Creazione di contenuti digitali**	**3. Creazione di contenuti digitali**
3.1 Sviluppare contenuti digitali 3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali 3.3 Copyright e licenze 3.4 Programmazione	3.1 Sviluppare contenuti digitali 3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali
4. Sicurezza	**4. Sicurezza**	**4. Sicurezza**
4.1 Proteggere i dispositivi 4.2 Proteggere i dati personali e la privacy 4.3 Proteggere la salute e il benessere 4.4 Proteggere l'ambiente	4.1 Proteggere i dispositivi 4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	4.1 Proteggere i dispositivi 4.2 Proteggere i dati personali e la privacy
5. Risolvere i problemi	**5. Risolvere i problemi**	**5. Risolvere i problemi**
5.1 Risolvere problemi tecnici 5.2 Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche 5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali 5.4 Individuare divari di competenze digitali	5.1 Risolvere problemi tecnici	5.1 Risolvere problemi tecnici

Con riferimento alle qualificazioni incluse nel Repertorio nazionale:

- le competenze in esito al **percorso 1. Digitalizzazione aziendale – Ambito gestionale** fanno riferimento alla Competenza "Gestione di dati e report" della Qualifica professionale *Tecnico per la gestione del personale* (Regione Friuli Venezia Giulia).

DESTINATARI – PERSONALE GESTIONALE	
Qualifica professionale di riferimento (come da Repertorio nazionale)	**Competenze in esito (come da Repertorio nazionale)**
Tecnico per la gestione del personale (Regione Friuli Venezia Giulia – EQF 4)	▪ Competenza "Gestione di dati e report"

- le competenze in esito al **percorso 2. Digitalizzazione aziendale – Tecnici** fanno riferimento alla Competenza "Gestire le informazioni e la corrispondenza" della Qualifica professionale *Tecnico per la gestione automatizzata dell'ufficio* (Puglia).

DESTINATARI – TECNICI	
Qualifica professionale di riferimento (come da Repertorio nazionale)	**Competenze in esito (come da Repertorio nazionale)**
Tecnico per la gestione automatizzata dell'ufficio (Regione Puglia – EQF 4)	▪ Competenza "Gestire le informazioni e la corrispondenza"

SIELTE

4. COMPETENZE

4.1. Modalità di valorizzazione del patrimonio di competenze del lavoratore

Per assicurare la massima corrispondenza tra le linee dello sviluppo aziendale e la formazione del proprio personale, tra i fabbisogni di competenze e le attività formative realizzate, Sielte si è dotata fin dal 2013 di un apposito **modello organizzativo** tramite il quale indirizza e valuta la formazione aziendale, consolidato e rafforzato in questi anni con gli investimenti nella formazione formale e nella formazione sul luogo di lavoro.
Che un'organizzazione aziendale diventi capace di dare forma alla conoscenza (derivante da continui processi di conversione/esplicitazione delle conoscenze tacite/implicite in conoscenze codificate/esplicite e viceversa), cosa non facile, è infatti possibile ad una fondamentale condizione: che l'azienda scelga di riconoscere e valorizzare le dinamiche intercorrenti tra saperi codificati e saperi taciti con una visione strategica delle risorse umane. Questa è la visione di Sielte, sostenere il suo sviluppo e l'innovazione (servizi e processi) attraverso la valorizzazione delle competenze del proprio personale, integrando azioni di formazione formale con l'apprendimento on the job in un contesto lavorativo.

Nello specifico, Sielte ha attivato un **Comitato di pilotaggio** composto da rappresentanti di impresa (Direzione del personale e organizzazione), lavoratori (RSU delle sedi operative) e Idea, ente di formazione accreditato (assistenza e monitoraggio).
Il Comitato di pilotaggio svolge funzioni di indirizzo e valutazione dei programmi formativi, salvaguarda la coerenza tra la formazione e i programmi di sviluppo o ristrutturazione/riorganizzazione aziendale, definisce le piste per l'innovazione e il miglioramento della formazione aziendale, stabilisce come mettere in circolazione e condividere in ogni sede operativa le best practices sviluppate localmente.
Anche nella sua forma ristretta, ossia nel **Comitato di Orientamento per la formazione** (organo tecnico-operativo), elabora proposte contenutistico-metodologiche per la programmazione tecnico-didattica delle attività a partire dalle esigenze di professionalità e di competenze che provengono dalle diverse sedi operative (approccio bottom-up) oppure dalla direzione centrale per lo sviluppo di particolari competenze che interessano tutte le sedi operative (approccio top-down).
Idea concorre, nell'ambito delle attività di monitoraggio, con interviste ai tutor aziendali e ai lavoratori, a rilevare le istanze formative delle sedi operative che costituiscono gli input per lo sviluppo della formazione aziendale e della progettazione per competenze.

Sielte ha poi strutturato una scheda contenente le informazioni sulla formazione realizzata e sulle competenze acquisite da ogni lavoratore nelle iniziative di formazione aziendale (realizzate e/o finanziate dall'azienda) ed è dunque in grado di strutturare per ciascuno un percorso di potenziamento delle competenze a partire da quelle già possedute, avendo come orizzonte le necessità operative connesse alle direttrici di sviluppo dell'impresa.
Nella "**Scheda competenze professionali**" sono riportati:

- dati anagrafici, inquadramento, mansione e livello

- titoli di studio
- certificazioni conseguite
- corsi e stage frequentati
- conoscenza linguistica
- conoscenza informatica
- esperienza lavorativa pregressa
- attività di formazione svolta

E' sulla base degli orientamenti condivisi nel Comitato di pilotaggio e delle informazioni sulle competenze pregresse dei lavoratori che questo progetto è stato elaborato (in particolare le aree su cui far insistere la formazione e le competenze che è necessario implementare), definendo gli obiettivi di sviluppo del personale in correlazione con la trasformazione digitale che l'azienda sta implementando e delle modalità operative prefigurate.

4.2. Modalità di personalizzazione dei percorsi di apprendimento

Una volta definite e concordate in sede di Comitato di pilotaggio e nelle sedi deputate alle relazioni sindacali le aree tematiche della formazione e le competenze da veicolare per ogni business unit e ruolo/funzione, Sielte ha identificato i destinatari del presente progetto, definendo le aree di competenza da sviluppare per ciascun lavoratore.
A ciascun lavoratore è stato somministrato un test di ingresso i cui risultati hanno consentito di verificare quali competenze il soggetto ha (e quali non ha).
L'esito del test di ingresso è stato assunto da un lato come base per tarare il percorso (livello di approfondimento dei temi individuati), dall'altro, come base per l'assegnazione delle persone al percorso identificato.

4.3. Messa in trasparenza e attestazione delle competenze acquisite

A ogni destinatario sarà somministrato un **test di apprendimento** che ha lo scopo di accertare le competenze effettivamente acquisite in esito al percorso realizzato, disponibile sulla piattaforma Fad.
Ad ogni destinatario verrà rilasciata un'**attestazione** che riporta gli elementi previsti dall'Allegato 6. "Set minimo delle informazioni che deve contenere l'attestato finale di messa in trasparenza delle competenze" di cui alla Nota Integrativa all'Avviso Fondo Nuove Competenze, prot. 5329 del 5 marzo 2021 (e in ogni caso secondo le disposizioni che potranno essere emanate da ANPAL in corso d'opera).
Ogni attestazione sarà poi registrata nella "Scheda competenze professionali" di ogni destinatario tenuta dall'azienda (vedi punto 4.1.).

SIELTE

5. PERCORSI DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE

5.1. Quadro riepilogativo dei percorsi

PERCORSO 1. DIGITALIZZAZIONE AZIENDALE – AMBITO GESTIONALE						
DESTINATARI E ORE				COMPETENZE E MODALITA' DI EROGAZIONE		
Livello inquadramento contrattuale	n. lavoratori (personale gestionale)	n. ore di riduzione dell'orario di lavoro da destinare al percorso di sviluppo delle competenze	Totale ore	Qualifica professionale di riferimento (come da Repertorio nazionale)	Competenze da acquisire (come da Repertorio nazionale)	Modalità di erogazione
2	1	200	200	Tecnico per la gestione del personale *(Regione Friuli Venezia Giulia – EQF 4)*	▪ Competenza "Gestione di dati e report"	FAD (25 ore) + TOJ (175 ore)
3	5	200	1000			
4	24	200	4800			
5	40	200	8000			
6	43	200	8600			
7	32	200	6400			
5S	28	200	5600			
Q	23	200	4600			
D	12	200	2400			
Totale	**208**		**41600**			

PERCORSO 2. DIGITALIZZAZIONE AZIENDALE – TECNICI						
DESTINATARI E ORE				COMPETENZE E MODALITA' DI EROGAZIONE		
Livello inquadramento contrattuale	n. lavoratori (tecnici)	n. ore di riduzione dell'orario di lavoro da destinare al percorso di sviluppo delle competenze	Totale ore	Qualifica professionale di riferimento (come da Repertorio nazionale)	Competenze da acquisire (come da Repertorio nazionale)	Modalità di erogazione
2	18	200	3600	Tecnico per la gestione automatizzata dell'ufficio *(Regione Puglia – EQF 4)*	▪ Competenza "Gestire le informazioni e la corrispondenza"	FAD (22 ore) + TOJ (178 ore)
3	171	200	34200			
4	384	200	76800			
5	740	200	148000			
6	164	200	32800			
7	71	200	14200			
5S	77	200	15400			
Q	28	200	5600			
Totale	**1653**		**330600**			
TOTALE COMPLESSIVO PROGETTO	1861		372200			

5.2. Descrizione dei percorsi

PERCORSO 1. DIGITALIZZAZIONE AZIENDALE – AMBITO GESTIONALE

Obiettivi

Acquisire/incrementare il proprio Digital Mindset comprendendo le potenzialità e le implicazioni della digitalizzazione aziendale nel miglioramento della gestione e dell'organizzazione dei propri processi lavorativi. In particolare:

- conoscere i principali strumenti offerti dal mondo digitale, aggiornandosi sulle ultime novità;
- accettare e affrontare le sfide della digital trasformation con atteggiamento positivo e proattivo;
- utilizzare le tecnologie per migliorare il proprio lavoro e raggiungere gli obiettivi, con specifico riferimento al risparmio di spazio, tempo e risorse, alla sicurezza dei dati, ad una comunicazione interna ed esterna più efficace.

Contenuti

Fad asincrona

Introduzione alla trasformazione digitale (4 ore)

- I pilastri della trasformazione digitale;
- Strumenti di identità digitale;
- Firme elettroniche;
- PEC;
- Fatturazione elettronica;
- SPID.

Le principali tecnologie (4 ore)

- Il cloud e i suoi servizi;
- Big data analytics;
- Internet of Things;
- Mobile apps.

Office Automation (4 ore)

- Introduzione a Office 365;
- Funzionalità di condivisione file;
- Strumenti di collaboration;
- Analisi dei dati con Excel;
- Introduzione a Google Workspace;

- Confronto Office 365 – Google Workspaceone a Office 365.

Dematerializzazione (3 ore)

- La dematerializzazione;
- Ambiti di applicazione;
- Conservazione digitale sostitutiva.

Le soft skills della Trasformazione Digitale (6 ore)

- Come portare la trasformazione digitale in azienda;
- La gestione del cambiamento;
- La flessibilità operativa;
- I vantaggi delle tecnologie digitali;
- L'accelerazione dei processi;
- Miglioramento della soddisfazione del lavoratore;
- Miglioramento della produttività aziendale;
- Incremento della soddisfazione dei clienti;
- E-Leadership;
- Comunicazione empatica;
- Capacità di motivare;
- Pensiero sistemico e pensiero creativo.

La sicurezza nell'utilizzo delle applicazioni digitali (4 ore)

- Introduzione alla security awareness (che cosa si intende per security awareness; il fattore umano; formazione degli utenti finali; il ruolo dell'errore umano nelle violazioni di sicurezza informatica; l'importanza della security awareness);
- Cybersecurity e Cybercrime (cos'è la Cybersecurity; riservatezza, integrità e disponibilità; crimine informatico, attacco, cyber threat; "è possibile sperare che non tocchi a noi");
- Panoramica sulle principali minacce (comprendere la minaccia; cos'è il malware);
- Competenze e metodologie (antimalware; password e autenticazione; oltre le password; password policy; gestione delle password; autenticazione multi-fattore; protezione della posta elettronica; strumenti di protezione email; evitare allegati pericolosi; evitare link pericolosi; phishing; tipologie di phishing).

Training on the job

Nel training on the job i destinatari si sperimentano nell'utilizzo delle tecnologie digitali introdotte in azienda implementandole direttamente nei processi lavorativi in cui sono inseriti.

Assistiti dai tutor, nell'esecuzione delle proprie mansioni applicano correttamente le procedure operative aziendali, curano la gestione delle relative pratiche, leggono e producono la documentazione tecnica di riferimento.

Verifiche in itinere e finali:
Test di apprendimento finale

Qualifica professionale di riferimento:
Tecnico per la gestione del personale

Competenze in esito:
Le competenze in esito sono quelle descritte al precedente punto 3. che fanno riferimento alla Qualifica professionale *Tecnico per la gestione del personale* - Competenza "*Gestione di dati e report*".

PERCORSO 1. DIGITALIZZAZIONE AZIENDALE – AMBITO GESTIONALE	
Qualifica professionale di riferimento **Tecnico per la gestione del personale**	
Competenza Gestione di dati e report	
Descrizione	
Conoscenze	**Abilità/Capacità**
▪ Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo ▪ Strumenti per la gestione di file telematici rivolti a soggetti pubblici (P.A.) e privati ▪ Principi di strumenti e tecniche per la comunicazione digitale on line (social media, digital marketing) ▪ Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio ▪ Piattaforme web e applicativi per la gestione di dati on line ▪ Processi di digitalizzazione e valore dei dati ▪ Servizi internet ▪ Cittadinanza digitale, privacy digitale e identità digitale ▪ Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborazioni statistiche ▪ Tecniche di sviluppo dei sistemi aziendali di gestione documentale ▪ Elementi di organizzazione aziendale ▪ Normativa su privacy e sicurezza dei dati ▪ Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi cartacei ed elettronici	▪ Operare secondo le norme di sicurezza ▪ Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro ▪ Utilizzare funzioni e comandi in rete per la gestione di operazioni di ricerca ed elaborazione di informazioni, documenti e dati ▪ Utilizzare applicativi per la comunicazione ed invio di documenti a soggetti pubblici e privati ▪ Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione ▪ Utilizzare funzioni avanzate di fogli di calcolo e programmi di videoscrittura ▪ Applicare metodi per la produzione di documenti e prospetti utili per le attività di reporting ▪ Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati ▪ Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni ▪ Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale ▪ Organizzare la gestione di documenti su supporti digitali

Referenziazione delle competenze al Repertorio nazionale di cui all'art.8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. del 30/06/2015

Qualifica professionale: Tecnico per la gestione del personale

Settore: 24. Area comune

Repertorio: Friuli Venezia Giulia

Area di attività:
24.01.03. Realizzazione di attività relative agli affari generali
24.01.05. Cura delle funzioni di segreteria

24.01.06. Realizzazione di attività di ufficio
24.01.07. Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza
24.01.08. Gestione delle attività di centralino e accoglienza

Codici ISTAT CP2011 associati:
- 4.1.1.4.0 Addetti alla gestione del personale
- 4.3.2.2.0 Addetti alle buste paga
- 4.2.2.3.0 Centralinisti
- 4.1.1.3.0 Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti
- 4.1.2.3.0 Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti
- 4.1.2.2.0 Addetti all'immissione dati
- 4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate
- 4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria
- 4.1.1.2.0 Addetti agli affari generali
- 3.1.5.3.0 Tecnici della produzione manifatturiera

Codici ISTAT ATECO associati:
- 69.20.15 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi
- 69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro
- 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
- 69.10.10 Attività degli studi legali
- 70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
- 71.20.10 Collaudi e analisi tecniche di prodotti
- 71.20.21 Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi
- 71.20.22 Attività per la tutela di beni di produzione controllata

Livello EQF: 4

Obiettivi

Acquisire/incrementare il proprio Digital Mindset comprendendo le potenzialità e le implicazioni della digitalizzazione aziendale nel miglioramento della gestione e dell'organizzazione dei propri processi lavorativi. In particolare:

- conoscere i principali strumenti offerti dal mondo digitale, aggiornandosi sulle ultime novità;
- accettare e affrontare le sfide della digital trasformation con atteggiamento positivo e proattivo;
- utilizzare le tecnologie per migliorare il proprio lavoro e raggiungere gli obiettivi, con specifico riferimento al risparmio di spazio, tempo e risorse, alla sicurezza dei dati, ad una comunicazione interna ed esterna più efficace.

Contenuti

Fad asincrona

Introduzione alla trasformazione digitale (4 ore)

- I pilastri della trasformazione digitale;
- Strumenti di identità digitale;
- Firme elettroniche;
- PEC;
- Fatturazione elettronica;
- SPID.

Le principali tecnologie (4 ore)

- Il cloud e i suoi servizi;
- Big data analytics;
- Internet of Things;
- Mobile apps.

Office Automation (3 ore)

- Introduzione a Office 365;
- Funzionalità di condivisione file;
- Strumenti di collaboration;
- Analisi dei dati con Excel.

Dematerializzazione (3 ore)

- La dematerializzazione;

- Ambiti di applicazione;
- Conservazione digitale sostitutiva.

I vantaggi dell'adozione di strumenti digitali in azienda (4 ore)

- La gestione del cambiamento;
- La flessibilità operativa;
- I vantaggi delle tecnologie digitali;
- L'accelerazione dei processi;
- Miglioramento della soddisfazione del lavoratore;
- Miglioramento della produttività aziendale;
- Incremento della soddisfazione dei clienti;
- Problem solving;
- Gestione del cambiamento (elasticità e flessibilità);
- Team working;
- Knowledge working.

La sicurezza nell'utilizzo delle applicazioni digitali (4 ore)

- Introduzione alla security awareness (che cosa si intende per security awareness; il fattore umano; formazione degli utenti finali; il ruolo dell'errore umano nelle violazioni di sicurezza informatica; l'importanza della security awareness);
- Cybersecurity e Cybercrime (cos'è la Cybersecurity; riservatezza, integrità e disponibilità; crimine informatico, attacco, cyber threat; "è possibile sperare che non tocchi a noi");
- Panoramica sulle principali minacce (comprendere la minaccia; cos'è il malware);
- Competenze e metodologie (antimalware; password e autenticazione; oltre le password; password policy; gestione delle password; autenticazione multi-fattore; protezione della posta elettronica; strumenti di protezione email; evitare allegati pericolosi; evitare link pericolosi; phishing; tipologie di phishing).

Training on the job

Nel training on the job i destinatari si sperimentano nell'utilizzo delle tecnologie digitali introdotte in azienda implementandole direttamente nei processi lavorativi in cui sono inseriti.

Assistiti dai tutor, nell'esecuzione delle proprie mansioni applicano correttamente le procedure operative aziendali, curano la gestione delle relative pratiche, leggono e producono la documentazione tecnica di riferimento.

Verifiche in itinere e finali:

Test di apprendimento finale

Qualifica professionale di riferimento:
Tecnico fibra ottica addetto alla posa, giunzione, collaudo cavi e cablaggio di centrali di telecomunicazione

Competenze in esito:
Le competenze in esito sono quelle descritte al precedente punto 3. che fanno riferimento alla Qualifica professionale *Tecnico per la gestione automatizzata d'ufficio* - Competenza "*Gestire le informazioni e la corrispondenza*".

PERCORSO 1. DIGITALIZZAZIONE AZIENDALE – TECNICI	
Qualifica professionale di riferimento **Tecnico per la gestione automatizzata dell'ufficio**	
Competenza Gestire le informazioni e la corrispondenza	
Descrizione	
Conoscenze	**Abilità/Capacità**
▪ Internet e principali termini ad essa associati ▪ Netiquette: regole di disciplina del comportamento di un utente in rete ▪ Principali caratteristiche dei Browser di navigazione ▪ Principali caratteristiche dei Client di Posta Elettronica ▪ Privacy e sicurezza nell'utilizzo di internet e della posta elettronica e della PEC	▪ Utilizzare un browser per navigare in rete al fine di reperire ed utilizzare informazioni utili al lavoro da svolgere ▪ Invio telematico di dichiarazioni, documenti o informazioni ▪ Reperire ed utilizzare servizi su pagine web (prenotazioni, acquisti, compilazioni di schede, etc) ▪ Utilizzare software, compresa la posta elettronica certificata (PEC), per l'accettazione, la raccolta e lo smistamento della posta elettronica ▪ Conoscere e utilizzare le regole sulla privacy e la sicurezza nell'utilizzo di browser e della posta elettronica ▪ Effettuare attività di protocollazione e archiviazione assicurando la tracciabilità dei documenti
Attività associate alla Competenza	
ADA 24.01.06. Realizzazione di attività di ufficio	
RA3: Utilizzare le risorse informatiche (periferiche di input e output), mantenendo efficiente ed aggiornata la workstation su cui sono installati ed utilizzati gli applicativi in uso: ▪ Invio telematico di dichiarazioni, documenti o informazioni	

Referenziazione delle competenze al Repertorio nazionale di cui all'art.8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. del 30/06/2015

Qualifica professionale: Tecnico per la gestione automatizzata dell'ufficio

Settore: 24. Area comune

Repertorio: Puglia

Area di attività:
24.01.06. Realizzazione di attività di ufficio

Codici ISTAT CP2011 associati:
- 4.1.2.3.0 Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti
- 4.1.2.2.0 Addetti all'immissione dati

- 4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate

Codici ISTAT ATECO associati:
- 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

Livello EQF: 4

6. MODALITA' DI EROGAZIONE/FRUIZIONE DELLA FORMAZIONE

I percorsi di cui al punto 5. vengono realizzati parte in Fad e parte in training on the job.
La Fad (modalità asincrona) è erogata tramite piattaforma che assicura la completa tracciabilità delle operazioni.
Il training on the job è realizzato nelle diverse sedi operative Sielte in cui sono di stanza i destinatari, tutte dotate di spazi idonei per la formazione e che assicurano il rispetto della normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro. Il training on the job è gestito e assistito da tutor che si occupano di:

- realizzare l'assistenza ai destinatari a distanza (telefono, email) per la risoluzione di problematiche operative e per erogare formazione personalizzata rispetto all'attività svolta sul luogo di lavoro;
- all'occorrenza, realizzare incontri periodici con i destinatari, presso la sede operativa Sielte o sul campo. Gli incontri potranno essere realizzati in gruppo o in sottogruppi o in forma individualizzata, in presenza o a distanza tramite Microsoft Teams o Whatspp o altri strumenti analoghi, a giudizio dell'esperto/tutor che sceglierà le modalità di conduzione e di erogazione tenendo conto delle necessità formative rilevate in corso d'opera.

L'Ufficio Personale e Organizzazione di Sielte supporterà il soggetto erogatore della formazione (a titolo esemplificativo):

- gestendo le comunicazioni indirizzate ai destinatari e ai relativi responsabili operativi;
- gestendo i rapporti e le comunicazioni con ANPAL;
- tenendo i rapporti con le organizzazioni sindacali in merito agli esiti del progetto.

7. DURATA

Le attività formative e la relativa rendicontazione si concluderanno entro 150 gg. dalla data di comunicazione di approvazione dell'istanza da parte di ANPAL.