



Consiglio Nazionale delle Ricerche

La formazione interna nel Registro .it Verso il sincrono

B. Lami, A. Vaccarelli

IIT B4-02/2010

Nota Interna

Giugno 2010



Istituto di Informatica e Telematica

La formazione interna nel Registro .it

Verso il sincrono

B. Lami, A. Vaccarelli

INDICE

1	Introduzione	3
2	Termini e definizioni	4
3	Formazione interna	5
3.1	Pianificazione.....	5
3.2	Logistica.....	6
3.3	Organizzazione	6
4	Formazione interna del Registro .it anno 2009	8
4.1	Verso il sincrono: aspetti operativi e legali.....	9
4.2	Sviluppo di capacità relazionali per l'efficace copertura del ruolo organizzativo degli addetti all'help-desk del Registro .it.	10
4.3	Il Registro e la Comunicazione.....	11
4.4	MIDA e il nuovo Data Base.....	12
4.5	Strumenti per la gestione dei contratti e delle fatture	13
4.6	La comunicazione organizzativa.....	14
4.7	La nuova operazione di Bulk Transfer.....	15
4.8	ARP: il portale per l'accreditamento dei Registrar	16
5	Considerazioni conclusive.....	17
6	Allegati.....	19
6.1	Allegato 1.....	19
7	Riferimenti	20

1 Introduzione

L'attività di formazione interna del Registro .it ha lo scopo di mantenere una elevata professionalità del personale del Registro in un ambito lavorativo e culturale caratterizzato da continue evoluzioni tecnologiche e procedurali ed è certificata secondo lo standard ISO9001:2008. L'Unità Relazioni Esterne Media e Comunicazione ha il compito, sin dai primi anni del 2000, di gestire e organizzare questa attività.

La formazione nel 2009 si è maggiormente focalizzata sull'avvio del sincrono, un cambiamento epocale nella storia del Registro.

I corsi interni organizzati su questo tema avevano lo scopo di mettere in grado gli operatori di svolgere al meglio i nuovi compiti sia nella gestione interna dei processi di lavoro sia nel rapporto con gli utenti finali, Registrar o Maintainer.

In questa pubblicazione viene esposta e analizzata in dettaglio l'attività formativa interna relativa all'anno 2009. Un capitolo dedicato alle questioni logistiche e organizzative precede l'analisi dettagliata dei singoli corsi raccogliendo, in un unico corpus, le questioni comuni alla gestione delle iniziative di formazione interna.

2 Termini e definizioni

<i>Registro .it</i>	Istituto di Informatica e Telematica del CNR che svolge la funzione di anagrafe per la registrazione e mantenimento dei nomi a dominio sotto il .it
<i>Comitato di Gestione/CdG</i>	Il Comitato di Gestione ha il compito di supportare il Direttore nell'organizzazione del lavoro e del personale e nella gestione amministrativa e finanziaria, sia per l'utilizzo di risorse dello IIT che per quelle rese disponibili da soggetti esterni.
<i>Maintainer</i>	Organizzazione che ha un contratto con il Registro .it per la registrazione e il mantenimento dei nomi a dominio in modalità asincrona.
<i>Registrar</i>	Organizzazione che ha un contratto con il Registro .it per la registrazione e il mantenimento dei nomi a dominio in modalità sincrona. Per diventare Registrar un'organizzazione deve superare una procedura di accreditamento predisposta dal Registro.
<i>Sistema di registrazione sincrono</i>	Sistema che permette la registrazione di un nome a dominio in tempo reale, senza alcuna documentazione cartacea.

3 Formazione interna: l'approccio generale

Pianificare e organizzare una valida offerta formativa indirizzata al proprio personale richiede in primo luogo un'attenta analisi dei bisogni formativi in un'ottica di breve e medio termine che tenga presente le evoluzioni e le tendenze culturali, tecnologiche e procedurali. L'individuazione dei temi su cui deve articolarsi l'offerta didattica rappresenta il primo passo per la pianificazione delle attività. Tale pianificazione non potrà però prescindere dalla soluzione delle problematiche logistiche organizzative. La formazione interna del Registro si svolge in conformità alla norma ISO9001:2008 e rientra nella certificazione di qualità rilasciata al Registro .it.

3.1 Pianificazione

Una volta individuati i bisogni formativi del personale il processo di pianificazione deve definire l'offerta formativa attraverso un ventaglio di corsi o seminari atti a trattare gli argomenti di interesse. Per ogni singola iniziativa bisognerà individuare il contenuto didattico e i profili professionali dei docenti e degli allievi.

Il secondo passo consiste nel realizzare il calendario dei corsi.

A tal fine bisogna considerare i seguenti principali aspetti:

- **Propedeuticità didattiche:** considerare l'ordine di svolgimento dei corsi in modo da anticipare un corso se per i suoi contenuti è propedeutico per un altro in modo che i partecipanti possano avere tutti gli strumenti conoscitivi necessari.
- **Distribuzione del carico formativo:** cadenzare i corsi nel tempo in modo da non avere una concentrazione in un ristretto arco temporale.
- **Incidenza sull'attività lavorativa:** individuazione dei giorni e degli orari che meno intralciano il regolare svolgersi della attività del Registro. I corsi sono concepiti in modo tale da permettere al maggior numero di persone di partecipare, ma allo stesso modo non devono influenzare negativamente l'andamento delle attività lavorative, quindi sono, generalmente, programmati durante la pausa pranzo o durante il fine settimana.
- **Disponibilità dei docenti:** nel pianificare i corsi si deve, ovviamente, verificare la disponibilità dei docenti e se possibile individuare dei possibili

supplenti al fine di poter sopperire ad eventuali assenze.

- **Disponibilità di strutture e servizi:** verificare la disponibilità delle strutture e degli eventuali servizi necessari alla realizzazione del corso.
- **Sovrapposizione con altri eventi:** per quanto possibile si deve cercare di non far coincidere i corsi di formazione con altri eventi che possono coinvolgere i docenti o i potenziali partecipanti ai corsi.

3.2 Logistica

L'individuazione delle strutture e degli eventuali servizi necessari al corretto svolgimento del corso è soggetta alla valutazione dei costi, della disponibilità e dell'ubicazione della struttura.

Le scelte operate per i corsi di formazione interna privilegiano, in genere, l'utilizzo di strutture interne. Questo riduce i tempi di spostamento, aumenta la flessibilità degli orari e minimizza i costi.

3.3 Organizzazione

Una volta che il calendario dei corsi è stato definito bisogna pensare all'organizzazione vera e propria i cui aspetti principali sono:

- prenotazione degli spazi e dei servizi
- pubblicazione del calendario dei corsi sulla intranet
- annuncio per e-mail della pubblicazione del calendario dei corsi
- definizione delle modalità di partecipazione/iscrizione
- raccolta iscrizioni
- preparazione del materiale dei corsi
 - materiale didattico
 - attestati
 - lista partecipanti e raccolta firme di frequenza

Il giorno precedente al corso è necessario:

- verificare l'effettiva disponibilità degli spazi prenotati
- controllare che gli strumenti di supporto (computer, proiettore, impianto di amplificazione) siano funzionanti
- controllare che tutta la documentazione cartacea sia stata preparata (dispense,

foglio firma, attestati ecc)

Il giorno stesso del corso bisogna pensare:

- all'accoglienza dei partecipanti
- alla consegna del materiale didattico
- al controllo che i partecipanti firmino il foglio frequenze
- consegna degli attestati di partecipazione

Quando il corso è finito bisogna:

- archiviare la documentazione
- seguire le pratiche amministrative per il compenso di eventuali relatori esterni o per l'utilizzo di beni o servizi utilizzati per lo svolgimento del corso.

4 Formazione interna del Registro .it anno 2009

Nel corso del 2009 l'attività di formazione interna ha avuto un notevole incremento sia nell'ampiezza della proposta formativa sia per la diversificazione degli argomenti trattati; il Comitato di Gestione del Registro .it, infatti, ha stabilito una intensa attività di formazione in previsione dell'avvio del sistema sincrono di registrazione dei nomi a dominio. Il bisogno formativo è quindi scaturito da un cambiamento tecnologico e procedurale interno al Registro stesso. Dover preparare il personale a questa importante evoluzione dell'attività lavorativa è stato un "must" per la pianificazione dei corsi. Tale cambiamento ha investito i diversi ambiti delle attività del Registro richiedendo l'organizzazione di un ventaglio di offerte formative che spaziavano dagli aspetti operativi a quelli legali, da quelli tecnico-informatici al rapporto con i Registrar (aspetti amministrativi, supporto, relazioni esterne).

Nel 2009 nel periodo da aprile a luglio si sono svolti otto seminari di formazione per il personale del Registro, di seguito analizziamo in modo dettagliato ciascun corso (vedi calendario riportato in allegato 1).

4.1 Verso il sincrono: aspetti operativi e legali.

Il seminario di formazione interna dal titolo “Verso il sincrono: aspetti operativi e legali”, si è svolto in sede, presso l’Area della Ricerca del CNR nei giorni, 6, 7 e 8 aprile. Per la molteplicità degli argomenti trattati non è stato possibile concentrare il corso in una sola giornata quindi è stato suddiviso in tre moduli di un ora e mezzo ciascuno. Gli argomenti esposti hanno trattato delle principali novità introdotte dalla modalità di registrazione sincrona: il nuovo Regolamento, le operazioni, gli stati, il contratto e la fatturazione. La specificità degli argomenti trattati ha permesso di individuare le figure competenti per la docenza all’interno del personale che opera presso il Registro .it.

Docenti: Maurizio Martinelli, Rita Rossi, Daniele Vannozi.

Durata: 4,5 ore di lezione

Rivolto a: tutto il personale del Registro .it

Argomenti del corso:

- Introduzione al sistema sincrono
- Stato dell’arte
- Il nuovo Regolamento
- Principali operazioni
- Stati
 - Stati di un nome a dominio
 - Stati di un contatto
- Le operazioni “ibride” (da sincrono a asincrono e viceversa)
- La procedura di opposizione
- Il nuovo contratto sincrono
- Il nuovo sistema di fatturazione

Materiale didattico: slide distribuite in formato cartaceo

Partecipanti: 60

4.2 Sviluppo di capacità relazionali per l'efficace copertura del ruolo organizzativo degli addetti all'help-desk del Registro .it.

Nel 2009 si è svolta la seconda edizione del seminario dal titolo Sviluppo di capacità relazionali per l'efficace copertura del ruolo organizzativo degli addetti all'help-desk del Registro .it, fortemente voluto dal personale del Registro .it che non aveva potuto prender parte alla prima edizione del corso nel 2008.

Il corso della durata di dodici ore si è tenuto presso la sala Convegni "G. Gronchi" a San Rossore nei giorni 4 e 16 aprile, in questo caso il corso si è svolto di sabato in una struttura esterna al CNR perché la durata del corso era tale da non poterlo suddividere in "slot" di un'ora e mezzo ed inoltre dal momento che erano alternate parti pratiche a quelle teoriche per il buon apprendimento delle nozioni era necessario che le esercitazioni seguissero la parte teorica senza interruzioni temporali.

Docente: Dott.ssa Maria Soldati.

Durata: 12 ore complessive tra lezioni ed esercitazioni

Rivolto a: personale del Registro .it coinvolto nelle attività di help-desk

Argomenti del corso:

- Miglioramento delle capacità di ascolto,
- Gestione delle situazioni di difficoltà,
- Problem solving,
- Interazione con i colleghi e lavoro in team.

Materiale didattico: distribuzione in formato elettronico delle slide presentate

Partecipanti: 14 persone

4.3 Il Registro e la Comunicazione

Il seminario di formazione interna dal titolo Il Registro e la Comunicazione si è svolto in due edizioni la prima il 16 aprile e la seconda il 4 maggio, presso l'Area della Ricerca del CNR, visto l'elevato numero di persone iscritte per motivi organizzativi si è deciso di dividerle in due gruppi. Il seminario si inserisce nelle attività collegate all'avvio della Campagna di Comunicazione del Registro .it.

Docente: Stefania Fabbri

Durata: 3 ore complessive di lezione (due sessioni di 1,5 ore)

Rivolto a: tutto il personale del Registro .it

Argomenti del corso:

- La comunicazione
- La Comunicazione Pubblica
- Il Piano di Comunicazione
- Il Registro e il piano di Comunicazione
- Comunicazione esterna
 - Obiettivi
 - La campagna di comunicazione
 - Piano di comunicazione
- Comunicazione interna
 - Obiettivi
 - Strumenti
- Formazione
- Gestione comunicazione interna/esterna

Materiale didattico: slide, distribuite in formato cartaceo e elettronico

Partecipanti: 53 persone

4.4 MIDA e il nuovo Data Base

Il seminario MIDA (Management Interface for Domain Administration) e il nuovo DB si è tenuto presso l'Area della Ricerca del CNR il 20 aprile.

Lo scopo principale di questo seminario è stato quello di mostrare alle persone coinvolte nelle attività del Registro .it quali sono le nuove funzionalità di MIDA, l'interfaccia di gestione delle operazioni sui nomi a dominio del ccTLD .it, legate all'introduzione del sistema di registrazione sincrona.

Docente: Cristian Lucchesi

Durata: 1,5 ore di lezione

Rivolto a: tutto il personale del Registro .it

Argomenti del corso:

- Illustrazione dettagliata delle nuove funzionalità di MIDA
- Esempi pratici

Materiale didattico: presentazione di slide

Partecipanti: 47 persone

4.5 Strumenti per la gestione dei contratti e delle fatture

Il seminario Strumenti per la gestione dei contratti e delle fatture si differenzia da quelli fino ad ora presi in esame perché essendo molto specialistico nei contenuti è stato riservato al personale dell'amministrazione. Questo seminario si è svolto presso l'Area della Ricerca del CNR il 21 aprile. I contenuti del seminario hanno riguardato le novità introdotte dal sistema sincrono di registrazione nella gestione delle fatture e dei contratti.

Docente: Maurizio Martinelli

Durata: 1,5 ore di lezione

Rivolto a: personale dell'amministrazione del Registro .it

Argomenti del corso:

- Illustrazione delle novità introdotte dal sistema sincrono nella fatturazione
- Illustrazione delle novità introdotte dal sistema sincrono nei contratti

Materiale didattico: presentazione di slide

Partecipanti: 10 persone

4.6 La comunicazione organizzativa

Il seminario la comunicazione organizzativa, si è tenuto presso l'area della Ricerca del CNR il 19 maggio. Gli argomenti trattati nel seminario riguardano l'analisi dei molteplici aspetti che costituiscono la comunicazione interna.

Docente: Prof.ssa Fiammetta Mignella Calvosa dell'Università UMSA

Durata: 1,5 ore di lezione

Rivolto a: tutto il personale del Registro .it

Argomenti del corso:

- La comunicazione organizzativa
- Scopo della comunicazione interna
- Il sensemaking
- Comunicazione organizzativa e clima interno
- Comunicazione e benessere organizzativo
- La comunicazione interna
 - Analisi del contesto
 - Analisi del contesto interno
 - Tecniche di rappresentazione dei processi
- Le altre comunicazioni

Materiale didattico: slide, distribuite in formato cartaceo e elettronico

Partecipanti: 53 persone

4.7 La nuova operazione di Bulk Transfer

Il seminario dal titolo La nuova operazione di bulk-transfer si è svolto il 21 maggio presso l'Area della Ricerca del CNR. Il seminario ha incentrato i suoi contenuti sulla nuova operazione di Bulk Transfer che permette di variare con una sola operazione il Maintainer/Registrar ad un insieme di domini, nel seminario sono stati illustrati in modo dettagliato quali sono gli aspetti procedurali sia per il sistema asincrono di registrazione che nel sistema sincrono.

Docenti: Marco Andreini, Cristian Lucchesi e Lorenzo Luconi Trombacchi

Durata: 1,5 ore di lezione

Rivolto a: tutto il personale del Registro .it

Argomenti del corso:

- Illustrazione degli aspetti procedurali dell'operazione di Bulk Transfer

Materiale didattico: presentazione di slide ed esempi pratici

Partecipanti: 55 persone

4.8 ARP: il portale per l'accREDITamento dei Registrar

Il seminario dal titolo ARP: il portale per l'accREDITamento dei Registrar ha illustrato brevemente le attività svolte nella progettazione e realizzazione del portale ARP (Accreditation Registrar Portal) dedicato all'accREDITamento tecnico dei Registrar per la registrazione sincrona dei nomi a dominio nel .it. In particolare sono state mostrate procedure che devono essere seguite per l'accREDITamento dagli aspiranti Registrar.

Docenti: Salvatore Minutoli

Durata: 1,5 ore di lezione

Rivolto a: tutto il personale del Registro .it

Argomenti del corso:

- Illustrazione di come gli aspiranti Registrar possono reperire nel portale ARP la documentazione tecnica per la registrazione ed il mantenimento dei nomi a dominio
- Illustrazione di come scaricare il client EPP in Java sviluppato dal Registro
- Come sono strutturati i test di accREDITamento dei Registrar
- Modalità di prenotazione per il test di accREDITamento tecnico
- Modalità di visualizzazione dell'esito dei test di accREDITamento effettuati

Materiale didattico: presentazione di slide ed esempi pratici

Partecipanti: 49 persone

5 Considerazioni conclusive

La formazione costituisce un elemento fondamentale per lo sviluppo professionale del personale delle Pubbliche Amministrazioni, tenuto conto soprattutto dei processi di innovazione in corso e risponde all'obiettivo di temperare l'interesse dei dipendenti al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla crescita professionale con l'esigenza di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi prestati alla collettività.

L'attività di formazione interna dell'anno 2009 si è prevalentemente incentrata sui temi connessi all'avvio della procedura di registrazione sincrona dei nomi a dominio .it. Tale cambiamento ha influito non solo sugli aspetti tecnico-operativi ma anche su quelli legali e amministrativi influenzando quindi il lavoro della quasi totalità del personale del Registro. Di qui una chiara individuazione del bisogno formativo/informativo che ha determinato la scelta degli argomenti (vedi tabella 1). La centralità degli argomenti trattati è stata tale da far ritenere utile, se non necessaria, la partecipazione di tutto il personale alla quasi totalità dei corsi. Due soli sono stati i corsi rivolti a uno specifico comparto.

Di seguito riportiamo la tabella riassuntiva dei seminari di formazione interna per il personale del Registro .it organizzati dalle Relazioni Esterne Media e comunicazione nel corso del 2009.

Titolo	Partecipanti	Durata	Docenza
Sviluppo di capacità relazionali per l'efficace copertura del ruolo organizzativo degli addetti all'help desk	14	12	Esterna
Verso il sincrono: aspetti operativi e legali	60	4,5	IIT
Il Registro e la comunicazione	53	3(*)	IIT
MIDA e il nuovo DB	47	1,5	IIT
Strumenti per la gestione dei contratti e delle fatture (**)	10	1	IIT
La comunicazione organizzativa	53	1,5	
La nuova operazione di Bulk Transfer	55	1	Esterna
Arp: il portale per l'accreditamento dei Registrar	49	1	IIT
Totale	341	25,5	

(*) Due sessioni dello stesso seminario ciascuna della durata di 1,5 ore

(**) Riservato al personale amministrativo

Osserviamo che i seminari hanno riscontrato un notevole successo in termini di partecipazione del personale, in totale hanno partecipato 341 persone con una media di 42 partecipanti per ciascun corso. Il dato è ancor più significativo se si considera che i due valori di minor partecipazione riferiscono ai due corsi “specialistici” che erano rivolti a un ristretto numero di potenziali partecipanti, il personale amministrativo e gli addetti all’help-desk. L’ottima riuscita dei corsi, l’alta partecipazione e l’interesse dimostrato vanno probabilmente ricondotti alla estrema attinenza dei temi trattati con la quotidiana attività lavorativa.

La docenza ai seminari è stata per il 75% interna all’Istituto e solamente per il rimanente 25% è stata affidata all’esterno con docenti appartenenti al mondo accademico. L’offerta formativa è stata pari a 25,5 ore di formazione erogate, oltre 3,5 giornate lavorative (prendendo come riferimento l’orario giornaliero del CNR).

Questi dati confermano come nella formazione interna, oltre che in quella esterna rivolta ai Maintainer e Registrar, il Registro .it sia capace di organizzare una varietà di offerte formative per gestire le quali vengono impiegate prevalentemente competenze, professionalità e strutture proprie dell’istituzione.

6 Allegati

6.1 Allegato 1: calendario della formazione interna

Calendario formazione interna Registro .it
aprile-luglio 2009

Data	Titolo	Note
4 e 18 aprile	Seminario di formazione finalizzato allo sviluppo di capacità relazionali per l'efficace copertura del ruolo organizzativo degli addetti all'help desk	Sala Gronchi San Rossore dalle ore 9 alle 16,30
6-7-8 aprile	Seminario di formazione interna "Verso il sincrono: aspetti operativi e legali"	Aula 28 Area CNR dalle 13 alle 14,30
16 aprile 4 maggio	Seminario di formazione interna "Il Registro e la comunicazione"	Aula didattica IIT dalle 13 alle 14,30
20 aprile	Seminario di formazione interna "MIDA e il nuovo DB"	Aula 27 Area CNR dalle 13 alle 14,30
21 aprile	Seminario di formazione interna riservato al personale dell'amministrazione "Strumenti per la gestione dei contratti e delle fatture" riservato all'amministrazione	Aula 27 Area CNR dalle 11.30 alle 12,30
19 maggio	Seminario di formazione interna "La comunicazione organizzativa"	Aula 27 Area CNR dalle 13 alle 14,30
21 maggio	Seminario di formazione interna "La nuova operazione di bulk-transfer"	Aula 27 Area CNR dalle 13 alle 14
17 luglio	ARP: il portale per l'accreditamento dei Registrar	Aula 27 Area CNR dalle 13 alle 14

7 Riferimenti

<http://www.registro.it>

[http:// www.innovazionepa.gov.it/i-dipartimenti/funzione-pubblica/attivita/attivita-internazionali/formazione-.aspx](http://www.innovazionepa.gov.it/i-dipartimenti/funzione-pubblica/attivita/attivita-internazionali/formazione-.aspx)