



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE DI AREA TECHNOLOGY OFFICE

**PROGETTO FORMATIVO n. 2 TIROCINI  
“SERVIZI DIGITALI INNOVATIVI RIVOLTI ALLA CITTADINANZA”**

**1. BREVE DESCRIZIONE**

Tirocinio n. 1: Fascicolo del Cittadino

Il Fascicolo del Cittadino è il progetto con cui il Comune di Genova ha messo a disposizione, in un unico punto di accesso, i propri servizi digitali. All'interno del Fascicolo i cittadini trovano tutti i documenti che riguardano la propria vita come cittadino, appunto, e possono gestire le pratiche con gli uffici comunali evitando di recarsi fisicamente presso gli uffici.

I tirocinanti ingaggiati sul progetto affiancheranno il team che si occupa del rinnovamento dei servizi presenti sul Fascicolo, dello studio di fattibilità della nuova app e dei test di usabilità per garantire la miglior interazione possibile tra utenti e servizi digitali. Inoltre, supporteranno il processo di interazione tra cittadini che si rivolgono all'Helpdesk del Fascicolo e uffici dell'Ente tramite la piattaforma CzRM.

Tirocinio n. 2: Progetto organizzazione

Il tirocinio, inserito nel contesto del progetto “Organizzazione” del Comune di Genova, coordinato dall'Ufficio Agenda Digitale, prevede l'analisi dei processi gestionali dell'Ente al fine di ottimizzarne i flussi organizzativi e, in una seconda fase, implementare uno strumento innovativo di workflow management.

I tirocinanti affiancheranno il team interdirezionale incaricato di svolgere la mappatura dell'as – is, e progettazione del to-be al fine di applicare una soluzione organizzativa evoluta e innovativa, che trova le sue fondamenta nella tecnologia digitale.

**2. REQUISITI PER LA CANDIDATURA**

Il tirocinio è destinato a candidati in possesso di una delle seguenti classi di laurea:

- L-08 INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE
- L-16 SCIENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELL'ORGANIZZAZIONE
- L-31 SCIENZE E TECNOLOGIE INFORMATICHE
- LM-18 INFORMATICA
- LM-31 INGEGNERIA GESTIONALE
- LM-32 INGEGNERIA INFORMATICA
- LM-63 SCIENZE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
- LM-91 TECNICHE E METODI PER LA SOCIETA DELL'INFORMAZIONE



COMUNE DI GENOVA

Il titolo di studi deve essere stato conseguito in data non anteriore a 12 mesi rispetto alla data di inizio del tirocinio prevista nel mese di settembre 2024.

### 3. ATTIVITÀ

#### Tirocinio “Fascicolo del Cittadino”

- a) Attività di design dei servizi attraverso il coinvolgimento diretto di utenti selezionati
- b) Attività di testing rispetto alle nuove funzionalità implementate
- c) Verifiche di accessibilità e usabilità dei servizi
- d) Attività di monitoring delle performance
- e) Integrazione con piattaforma CzRM/Salesforce
- f) Analisi sulla customer satisfaction

#### Tirocinio “Progetto Organizzazione”

- a) Supporto all’attività di mappatura del funzionigramma dell’Ente
- b) Supporto all’analisi dei workflow alla base di modifiche organizzative
- c) Supporto all’analisi del sistema processi/servizi/procedimenti dell’Ente
- d) Supporto alla progettazione dei workflow di modifica dei componenti del sistema di cui al punto precedente
- e) Attività di testing della soluzione progettata
- f) Attività di training sulla soluzione realizzata

### 4. NUMERO TIROCINI E SEDE

Sono disponibili n. 2 tirocini, che verranno svolti presso la **Direzione di Area Technology Office** con sede a Genova in via di Francia, 1 (uffici Matitone).

### 5. DURATA DEL TIROCINIO

Il tirocinio avrà durata di 6 mesi e verrà avviato nel mese di settembre 2024.