

## **CHAT *DIGITACGIL* E FORMAZIONE ON LINE**

### **Di che cosa si tratta**

La Cgil Lombardia ha attivato nel 2019 il portale **DIGITACGIL.IT**, ideato e gestito da Sintel, società informatica della Cgil. In Digita tutte le persone che hanno fatto delle pratiche in Cgil possono ritrovare i propri documenti fiscali (INCA non è ancora collegato), prenotare gli appuntamenti col Caaf e ricevere informazioni; basta registrarsi e chiedere un codice di accesso personale (<http://www.digitacgil.it/>)

Nelle scorse settimane, dopo le restrizioni per il covid19, si è pensato di attivare un canale on line in tempo reale a cui le persone possono rivolgersi per ottenere informazioni sui temi legati all'emergenza.

Pertanto, DigitaCgil da oggi **contiene una chat per comunicare direttamente col sindacato** e sciogliere eventuali dubbi su ammortizzatori sociali, congedi, legge 104, bonus per lavoratori autonomi, problematiche coi datori di lavoro. Si può accedere alla chat sia dal sito di Digita, che dal sito [www.cgil.lombardia.it](http://www.cgil.lombardia.it)

### **Chi risponde nella chat**

Le persone che rispondono sono sostanzialmente dipendenti dell'apparato regionale Cgil.

Un primo gruppo, operando in base alle proprie competenze in materia (e anche all'appartenenza al relativo Dipartimento) risponde nel merito di questioni come ammortizzatori sociali, sicurezza sul lavoro in tempi covid, bonus, indennità, legge 104, ecc. Questo gruppo è attivo da ieri.

Un secondo gruppo, costituito dal resto del personale Cgil Lombardia, verrà attivato settimana prossima, e avrà più funzioni di prima accoglienza; darà cioè le prime informazioni e risposte e attiverà poi le risposte più tecniche collegandosi ai funzionari dei Dipartimenti o dell'Inca e Caaf regionali.

### **La formazione degli operatori**

Nei giorni precedenti all'attivazione del servizio, sono stati formati all'uso della piattaforma i compagni/e che opereranno nella chat.

La formazione è stata fatta a distanza e on line, attraverso una lezione interattiva.

L'insegnante di Sintel spiega l'uso della piattaforma e, in contemporanea, fa provare i corsisti, dando loro accesso ad un' "Area Test" su cui possono eseguire le azioni, così come l'insegnante loro indica. La prima attività di formazione dura circa due ore e mezza.

Sintel sta comunque predisponendo anche una lezione registrata che aiuti a fare delle prove sull' Area Test in altri momenti, riascoltando l'insegnante, in modo da sperimentare senza pericolo l'attività di domande e risposte.

E' previsto un secondo appuntamento formativo, a distanza di una settimana dal primo, in cui si opererà insieme all'insegnante anche direttamente on line.

### **Problemi e difficoltà**

Un problema comune a tutti, in questo periodo, è che ciascuno utilizza i mezzi informatici di cui dispone a casa, con tutti i limiti che possono avere, visto che fino ad ora non servivano per il lavoro on line. Questo vale sia per le macchine utilizzate, sia per le connessioni wifi. A chi non possedeva mezzi adeguati, la Cgil Lombardia e Sintel hanno fornito dei PC portatili adeguati.

Una seconda difficoltà è l'oggettiva ignoranza del mezzo informatico da parte della maggioranza di noi, dipendenti Cgil. Va però detto che la formazione passo a passo e con sperimentazione diretta impostata da Sintel supera in larga parte questo problema.

### **Aspetti positivi e di prospettiva**

Si tratta di un esperimento, sia sul fronte del servizio che si propone alle persone (quanti ci interrogheranno? quanti riusciremo a raggiungere? che tipo di risposte riusciremo effettivamente a dare? ecc.), sia della riorganizzazione del lavoro all'interno degli apparati della Cgil Lombardia.

Ieri (9/4/2020) è partito il servizio. Da valutare come funziona nelle prossime settimane e, se funziona, che tipo di prospettive può aprire ad una quota di lavoro sindacale.

Ada Lorandi, 10.4.2020