

PROGRAMMA CARTA DI CREDITO FORMATIVO

Documento di progetto

Indice

PARTE I

Premessa

1. Obiettivi e finalità del programma
2. Il dispositivo
3. I soggetti coinvolti e il sistema di relazioni
4. Le azioni del programma

PARTE II

5. La struttura organizzativa
6. L'articolazione del progetto e le procedure
 - 6.1 L'articolazione del progetto
 - 6.2 Le procedure

PARTE I

Premessa

La Regione Campania, con Delibera di Giunta n.99 del 12/01/2001, ha approvato il documento 'Indirizzi di programmazione per la costituzione del sistema informativo del lavoro Regionale, l'adozione della Carta In e l'attuazione del Programma carta di credito formativo' e ha disposto l'avvio della sperimentazione della Carta di credito formativo affidandone la realizzazione all'Agenzia per il Lavoro della Campania.

Il presente documento delinea l'architettura generale del programma, gli obiettivi, le finalità, gli aspetti di contenuto, la struttura organizzativa, la suddivisione per fasi di attuazione e le connesse procedure di attuazione.

1 Obiettivi e finalità del programma

Il programma carta di credito formativo è un progetto integrato di accompagnamento e sostegno alla sperimentazione di un dispositivo di accesso al credito per i giovani diciottenni residenti nella regione Campania finalizzato alla diffusione e all'utilizzo degli strumenti tecnologici del sapere digitale.

Il dispositivo consiste nella concessione di un prestito ai giovani diciottenni da spendere per l'acquisto di strumentazione hardware, software e in formazione a distanza.

La Regione, nel promuovere la sperimentazione di questo dispositivo, intende aumentare le opportunità di accesso e di partecipazione alla società dell'informazione, favorire l'acquisizione delle conoscenze legate al sapere digitale, diffondere un modello formativo improntato sul long life learning, riqualificare l'offerta formativa regionale introducendo modalità innovative di fruizione della formazione anche attraverso l'impiego di metodologie e tecnologie avanzate ed, infine, sostenere sul territorio la crescita del settore dell'Information technology.

La realizzazione di questi obiettivi presuppone che la Regione svolga un ruolo di indirizzo e di promozione di azioni di contesto rivolte a stimolare la partecipazione di soggetti pubblici e privati, di risorse materiali e immateriali e di competenze presenti sul territorio per determinare le condizioni ottimali per l'attuazione del programma e per l'accrescimento del capitale sociale del territorio. Oltre alle azioni di contesto la Regione realizza azioni di sistema volte ad introdurre elementi di innovazione nel sistema della formazione regionale dotandolo delle infrastrutture tecnologiche necessarie a gestire i processi di cambiamento in atto nel mercato del lavoro e della formazione.

Le azioni di contesto sono orientate alla ricerca di forme di aggregazione e di partecipazione dei soggetti fondate su obiettivi comuni di rottura e superamento dei meccanismi di funzionamento del mercato del lavoro e della formazione, che si sostanziano nell'affermazione di un modello di partecipazione attiva al programma, nel quale le modalità di fruizione della formazione, oltre che sostenute dall'utilizzo delle nuove tecnologie, sono fondate sulla valorizzazione della autonomia di scelta, sostenuta dal supporto all'individuazione di tale scelta e dall'accompagnamento alla realizzazione del percorso formativo intrapreso.

In tale ottica è da inquadrare l'impostazione complessiva del progetto, alla realizzazione ed attuazione del quale, insieme alla Regione, concorrono diversi soggetti: il mondo della comunicazione, il sistema bancario, i diversi ambiti di produzione che compongono il settore dell'information technology, il settore emergente della produzione di formazione a distanza, tutti impegnati ad individuare e a progettare le modalità più innovative di sperimentazione e realizzazione del programma.

L'impegno comune a realizzare un progetto che si caratterizzi principalmente come esperienza di discontinuità con il passato, oltre che nelle modalità di costruzione del percorso di attuazione del programma, si sostanzia in segmenti di sperimentazione specifici. E' il caso del modello di concessione del prestito nel quale sono studiate modalità di accesso che escludono le consuete richieste di garanzie accessorie, sostituite dalla motivazione del giovane e dalla credibilità del progetto formativo che intende finanziare con il prestito.

Sul fronte tecnologico la Regione è impegnata a promuovere un sistema che sfrutti le tecnologie avanzate per affermare modalità innovative di gestione delle politiche del lavoro, tese a snellire le procedure di accesso e selezione ai dispositivi con garanzia di efficienza e trasparenza, ad avvicinare i servizi all'utenza e, sul fronte della formazione, sperimentando un modello che coniughi una scelta tecnologica avanzata con contenuti e metodologie formative attente ai processi di apprendimento e in grado di rispondere alle molteplici esigenze di una utenza vasta e articolata come è quella cui il programma si rivolge.

Il modello cui si ispira la Regione è un modello aperto sia nell'uso delle tecnologie che dei contenuti attraverso il quale il giovane può accedere alle opportunità offerte sul mercato purché esse rispondano a standard di qualità certificati dalla Regione. Non esistono, pertanto, vincoli di partecipazione ai soggetti che offrono sul mercato i loro prodotti, purché siano rispondenti agli standard di qualità richiesti dalla Regione, né vincoli nella scelta dei prodotti formativi purché rispondano al conseguimento di un percorso formativo, per il quale la Regione fornisce un supporto di accompagnamento finalizzato all'acquisizione di un determinato profilo professionale, scelto dal giovane.

La portata innovativa di un tale sistema, oltre che per il trasferimento di nuove tecnologie all'interno del sistema formativo regionale, si esplica nelle ricadute in termini di ampliamento e riqualificazione dell'offerta pubblica e privata di formazione regionale, di riduzione del gap formativo regionale nel campo di saperi legati *all'Information technology*, di affermazione di un modello di scelta consapevole del proprio percorso formativo, di accrescimento delle opportunità di accesso alla formazione per il singolo e per una platea sempre più vasta di utenza.

2. Il dispositivo

I destinatari del dispositivo sono i giovani residenti in Campania, che abbiano compiuto 18 anni di età. Ad essi è concesso, su richiesta, un prestito da spendere in 3 anni, con le seguenti modalità:

Hardware e Software (max 50%)

Formazione a distanza (non meno del 50%)

Nelle prime due voci sono compresi l'installazione di una linea xDSL, un modem adeguato, un abbonamento ad un provider internet 24 ore su 24 e un lettore di carta elettronica¹.

La Regione sostiene finanziariamente il giovane attraverso la concessione di un voucher quale contributo alle spese sostenute in formazione.

Il dispositivo sarà attivato, in via sperimentale, per un utenza massima di 5000 giovani e riguarderà, al momento dell'avvio, le leve di giovani che hanno compiuto diciottanni nel 2001, 2002, 2003.

Al termine dei primi due anni di gestione del dispositivo la Regione verificherà, sulla base dell'esperienza effettuata, il sussistere delle condizioni di allargamento del dispositivo ad una utenza più ampia tenuto conto del tasso di insolvenza realizzato e della capienza del fondo di garanzia.

All'atto della concessione del prestito il giovane riceverà una carta con la quale saranno gestiti tutti i flussi di informazioni e le operazioni riguardanti gli atti procedurali e amministrativi connessi allo svolgimento del programma: dalla gestione del finanziamento ai flussi di pagamento alla fruizione di formazione a distanza, alla certificazione del percorso ecc.

La carta è lo strumento tecnologico con il quale, oltre alla realizzazione di un adeguato sistema di sicurezza e di controllo, necessario per la peculiarità dell'iniziativa, si sperimentano anche modalità di gestione dei dispositivi di politica del lavoro del tutto nuove nel territorio regionale. In particolare, come si vedrà meglio successivamente, le azioni del programma saranno trattate telepaticamente, dalle procedure di prenotazione e accesso al dispositivo, agli acquisti di hardware e software, alla fruizione della formazione.

L'attivazione di queste procedure comporta pertanto la costruzione di un sistema complesso d'infrastruttura tecnologica e di un sistema di rete per gli scambi dei flussi tra i vari soggetti attori del programma e con l'utenza. Il centro di questo sistema è la Regione con il proprio Portale, attraverso il quale i giovani potranno fruire di una molteplicità di servizi, la piattaforma di formazione a distanza e il database centralizzato.

3. I soggetti coinvolti e il sistema di relazioni

La realizzazione degli obiettivi del programma, che si presenta di elevata complessità e con caratteristiche di forte innovatività, per la sperimentazione di un nuovo modello di gestione di policy, per i contenuti tecnologici e per la molteplicità degli attori coinvolti, prevede che la Regione svolga un ruolo di regia dell'intero progetto individuando e mettendo in campo gli strumenti più idonei per l'attuazione

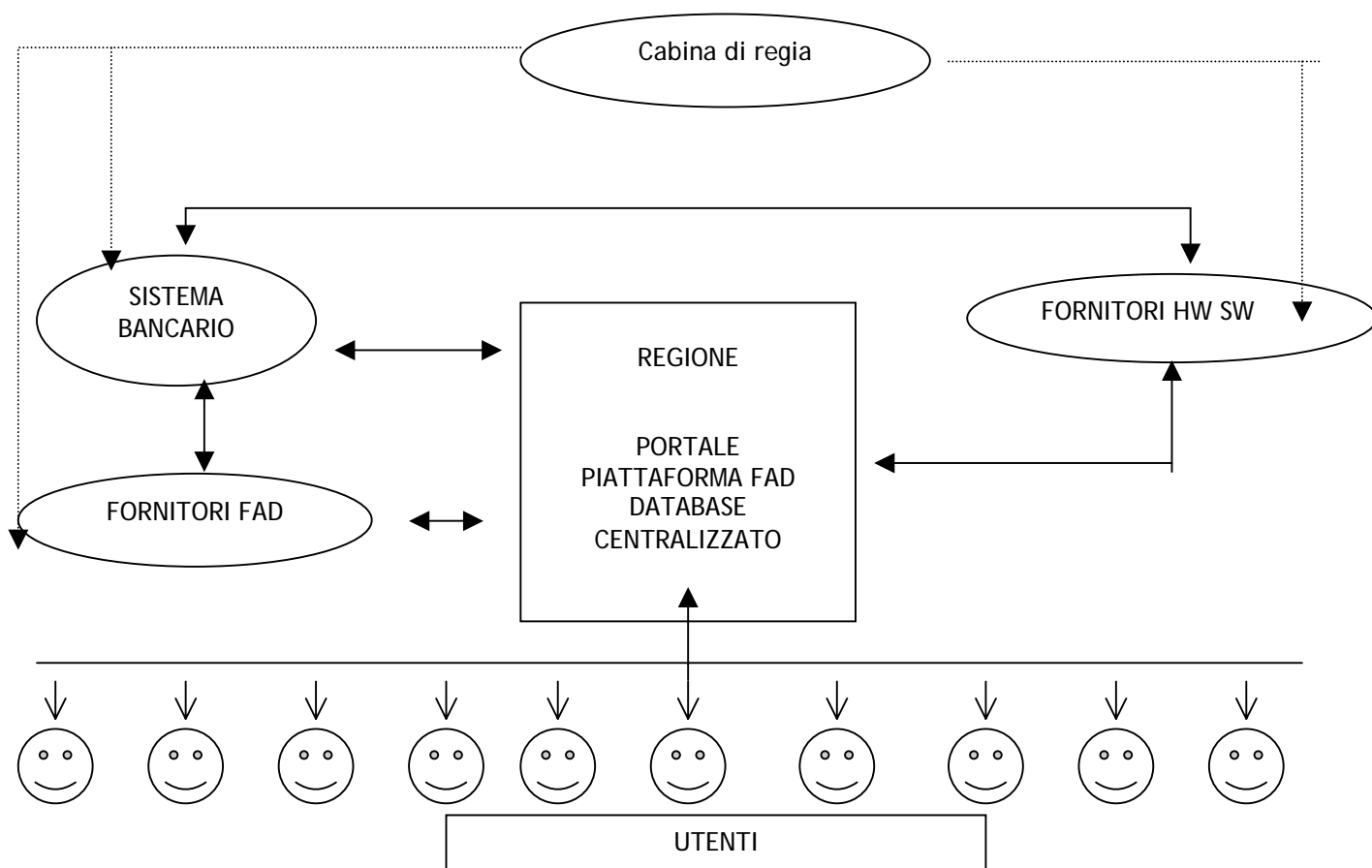
¹ Nella voce hardware possono essere comprese anche altre tipologie di prodotti che in base alle tecnologie adottate dalla regione dovessero rendersi necessarie per consentire l'accesso ai servizi offerti. La regione ha comunque il compito di individuare i prodotti ammessi all'acquisto e fornire ai destinatari dell'intervento la lista di tali prodotti.

del dispositivo. Il ruolo di indirizzo della Regione va finalizzato alla promozione e all'attivazione di un partnerariato ampio con soggetti pubblici e privati interessati all'iniziativa all'interno del quale siano reciprocamente riconosciuti ruoli e funzioni. Si prefigura pertanto un assetto organizzativo complesso che costituirà oggetto di un paragrafo successivo, in questa sede sono indicati in via esemplificativa solo i livelli di governo e di gestione del dispositivo e le relative funzioni.

Alla Regione competono funzioni di indirizzo, promozione, attivazione di percorsi innovativi, coinvolgimento di partner pubblici e privati, e infine monitoraggio e valutazione dell'iniziativa. Il forte impegno richiesto a tutti gli attori coinvolti e la condivisione degli obiettivi e delle modalità operative di attuazione del progetto rappresenta uno degli elementi strategici del programma rispetto al quale la Regione si misura sperimentando nuove modalità di rapporto tra istituzioni e territorio.

La gestione del dispositivo potrà essere affidata a soggetti pubblici e privati che di concerto con la Regione, individueranno le modalità più consone di attuazione del dispositivo e di rispetto degli impegni reciproci che, come si vedrà nel dettaglio successivamente, potranno essere regolate per alcune parti con convenzioni, mentre per altre, più squisitamente gestionali, con procedure di evidenza pubblica.

Di seguito si riporta il sistema di relazioni che intervengono nel programma tra attori, Regione e utenti. Nella parte alta con la linea tratteggiata sono riportate le relazioni che definiscono il partnerariato tra soggetti mentre nella parte bassa del grafico le frecce con linea piena riportano le relazioni funzionali tra i vari attori, il sistema centrale e gli utenti.



4. Le azioni del programma

Il programma è composto da diverse azioni finalizzate al conseguimento dei molteplici obiettivi che ci si propone di raggiungere. Oltre alle azioni di contesto che riguardano il coinvolgimento dei partner e la stipula di accordi e convenzioni, il programma prevede specifiche azioni di policy come, ad esempio, azioni di informazione e orientamento, il dispositivo stesso del prestito e, azioni di sistema, quali la rete e la strumentazione tecnologica per la fruizione della formazione a distanza.

Tutte queste azioni contribuiscono ad accompagnare il percorso attraverso il quale i giovani realizzano la propria partecipazione al dispositivo e sono progettate in modo tale che al sostegno prestato all'individuazione del percorso formativo corrisponda una reale partecipazione attiva da parte dei giovani sostanziata dall'impegno a rispettare i termini del patto che si instaura tra il giovane e l'istituzione.

Nel seguito si riportano sinteticamente le azioni previste dal programma cercando di evidenziare, per ognuna, l'orientamento di policy sottostante. Nel paragrafo dedicato all'articolazione del progetto saranno esplicitati i contenuti progettuali delle varie azioni.

Azione 1: Campagna di informazione e pubblicizzazione del programma

Azione 2 : Accesso al dispositivo

Azione 3 : Attivazione del prestito

Azione 4 : Acquisto della dotazione Hardware e software

Azione 5 : Fruizione della formazione

Azione 1: Campagna di informazione e pubblicizzazione del programma

La campagna di informazione e sensibilizzazione rappresenta un momento delicato e di rilevanza strategica per l'avvio del programma e per il buon esito dell'iniziativa. L'impostazione stessa dell'azione dovrà contenere quegli elementi di cambiamento che il programma si prefigge di introdurre e dovrà essere in grado di comunicarli ai destinatari dell'iniziativa. Le stesse modalità di fruizione dell'informazione, la selezione dell'informazione, semplice, diretta ed efficace, l'atteggiamento delle strutture preposte a fornire le informazioni dovranno essere orientate a mostrare una istituzione in cambiamento e che pertanto chiede cambiamento anche al comportamento dei giovani.

La campagna di informazione e sensibilizzazione sul dispositivo sarà quindi articolata su due distinti filoni e utilizzerà diversi canali di diffusione delle informazioni all'utenza. L'una, di carattere più istituzionale, pur utilizzando anche canali non tradizionali, sarà rivolta sia all'utenza che alle strutture preposte alla diffusione delle informazioni (centri per l'impiego, informagiovani, centri di formazione professionale) per sostenerle nella funzione di trasmissione di informazioni corrette sul dispositivo riguardanti sia l'informativa generale su caratteristiche e modalità di attuazione sia lo stato di avanzamento del progetto e le varie fasi di attuazione. L'altra, attraverso l'uso dei media, sarà una vera e propria campagna di comunicazione orientata a pubblicizzare il dispositivo all'ampio target di utenza a cui è rivolto.

Questo tipo di articolazione comporta necessariamente che la realizzazione della fase di comunicazione istituzionale sia propedeutica alla campagna di comunicazione in modo da attrezzare le strutture a rispondere in modo efficace al flusso di utenza generato dalla campagna di comunicazione.

Successivamente alla fase di avvio l'azione dovrà orientarsi, con diverse tecniche di comunicazione, ad obiettivi di diffusione delle informazioni sull'andamento dell'iniziativa e sui risultati ottenuti rivolti sia all'utenza che partecipa al programma che a quella potenzialmente interessata ad entrare negli anni successivi. Saranno previsti inoltre eventi dedicati quali seminari, convegni, forum, news letter, ecc. per la diffusione dei risultati.

Azione 2 : Accesso al dispositivo

L'accesso al programma non si basa su alcun carattere oggettivo di selettività se non quello dell'appartenenza alla coorte di diciottenni del 2001, 2002, 2003. La scelta dei diciottenni deriva da diverse considerazioni e ha implicazioni di rilievo nell'impostazione della politica formativa della Regione Campania.

I diciottenni sono coloro che, in base alla normativa vigente, dovrebbero aver concluso, un ciclo di istruzione-formazione regolato dal punto di vista legislativo. La conclusione del ciclo scolastico e formativo avvia una fase nella quale il giovane è libero di scegliere il proprio percorso formativo ma deve poter disporre di adeguate risorse intellettuali e materiali per definire le proprie scelte e per investire nella valorizzazione del proprio capitale umano. Il programma intende intervenire proprio su questo momento di possibile criticità o di caduta dell'impegno formativo per dare sostegno a questa delicata fase di transizione. Lo scopo del dispositivo è quello di dare opportunità e sostegno concreto a chi, sulla base di un processo di scelta motivato, decida di investire per accrescere il proprio bagaglio di conoscenze e di sapere ma può incontrare vincoli di natura finanziaria che possono limitare tale libertà di scelta e deprimere così le risorse umane del territorio². Come specificato in premessa l'accesso al dispositivo è per coloro che hanno compiuto 18 anni nel 2001, 2002, 2003 che ne facciano richiesta³ e il prestito è concesso senza le usuali garanzie di carattere accessorio richieste dal sistema bancario proprio per offrire una reale opportunità di accesso al credito ai soggetti intenzionati ad investire nel proprio percorso formativo. Si è valutato tuttavia che fosse necessaria una verifica sulla motivazione alla partecipazione al dispositivo e 'sull'idea progetto' relativa al percorso formativo da effettuare quale elemento indispensabile di garanzia di efficacia del dispositivo e per ridurre i rischi di fallimento dell'iniziativa sia in riferimento alla probabilità di conclusione del percorso sia relativamente all'impegno finanziario del giovane. Tutti i giovani che faranno richiesta di accesso al programma saranno pertanto prenotati ad una sessione di informazione/orientamento al dispositivo che si svolgerà in aule attrezzate con laboratori informatici dislocate nel territorio regionale. I giovani parteciperanno a sessioni di informazione sul dispositivo, di orientamento personalizzato per l'individuazione del percorso formativo e infine saranno sottoposti a dei test preparati ad hoc per accedere alla fase successiva di attivazione del prestito. Alla conclusione della fase di accesso il giovane sottoscriverà un 'Patto Formativo' con la Regione nel quale si impegna a realizzare il percorso formativo prescelto, secondo le modalità da egli stesso scelte e indicate,

² Le analisi sulla disoccupazione o sui percorsi di transizione scuola lavoro documentano ormai ampiamente come gli esiti nei livelli di istruzione o nell'inserimento lavorativo siano fortemente dipendenti da fattori endogeni inerenti il contesto familiare quali i livelli di istruzione dei genitori e la loro conseguente occupazione che influenzano le scelte e le performances dei figli sia in termini di background culturale che in termini di capacità reddituale da investire nel capitale umano dei figli.

³ Va specificato che il riferimento alla conclusione del ciclo scolastico e formativo non rappresenta un criterio di selettività per la partecipazione al programma, perlomeno in questa fase di sperimentazione. Questo criterio potrebbe essere introdotto una volta che effettivamente tali politiche siano a regime e non vi siano rischi di esclusione di fasce che sono già in processi di esclusione o di emarginazione sociale.

rispetto alle quali la Regione si impegna nel rendere disponibili agli strumenti finanziari e tecnologici di supporto e di accompagnamento alla realizzazione di tale percorso.

Con tale percorso si intende garantire il principio di universalità del dispositivo, introdurre dei criteri di selettività basati sulla motivazione e sul riconoscimento del patto reciproco tra giovane e istituzione a perseguire gli obiettivi di comuni di valorizzazione della risorsa umana, sostituendo alle garanzie patrimoniali richieste usualmente per l'accesso al credito, garanzie costituite dalla probabilità futura di trovare una occupazione che, come noto, dipende, oltre che da fattori legati alla domanda di lavoro, anche dalle caratteristiche dell'offerta di lavoro tra cui, nello specifico, proprio il capitale umano.

Azione 3 : Attivazione del prestito

I giovani che avranno concluso con successo la fase di accesso potranno disporre di un prestito che sarà erogato da Istituti bancari convenzionati con la Regione Campania da restituire in cinque anni con rate mensili.

La Regione Campania sostiene finanziariamente l'iniziativa concedendo al giovane un voucher a copertura delle spese sostenute per l'acquisto di prodotti o servizi di formazione.

La concessione del prestito con il quale il giovane potrà finanziare i propri acquisti in hardware, software e formazione. avverrà attraverso l'apertura di un conto corrente personale e l'emissione di una carta.

Il giovane potrà usufruire del prestito erogato con modalità di spesa vincolate nel tempo in base alla verifica sullo stato di avanzamento del percorso formativo e della restituzione del prestito. Il mancato superamento dei test di verifica dei corsi di formazione seguiti, può comportare l'interruzione dell'erogazione del prestito così come il mancato versamento delle rate.

La scelta di un meccanismo di restituzione con rate mensili si fonda su più ordini di motivazioni.

L'assenza di esperienze comparabili non consente di tarare la sperimentazione di questo dispositivo sulla base di elementi già sottoposti a verifica. Le esperienze di microcredito effettuate con altri programmi si riferiscono infatti a contesti territorialmente non comparabili e inoltre non sono strettamente confrontabili nei contenuti in quanto non riguardano attività formative ma finanziamenti per attività lavorative. Tuttavia il riferimento alla letteratura corrente in merito alle esperienze di microcredito è risultato di aiuto nell'indirizzare le scelte di impostazione del dispositivo. Risulta pertanto confortante che uno dei fattori di successo di queste esperienze, stimato intorno al 98% di restituzioni, è dato proprio dalla parcellizzazione delle rate di rientro dal debito⁴ in quanto viene argomentato che per i soggetti è psicologicamente più tollerabile staccarsi da piccole quote di denaro che affrontare la restituzione di rate di elevata entità. Inoltre la restituzione rateale consente, con gli opportuni controlli, di seguire sin dall'inizio il comportamento dei soggetti, di intervenire su comportamenti distorti inibendo eventualmente l'erogazione di somme successive e di disporre dunque di meccanismi monitoraggio del dispositivo finalizzati a ridurre i rischi di insuccesso.

Con l'apertura del conto corrente, come detto, si doterà il giovane di una carta di credito personale dedicata all'iniziativa con la quale effettuare gli acquisti di hardware, software e formazione.

⁴ Muhammad Yunus, *Il banchiere dei poveri*, Feltrinelli, Milano, 1998.

L'attivazione del prestito e l'emissione della carta abiliterà il giovane all'accesso al circuito privativo della Carta di credito formativo attraverso il quale il giovane potrà effettuare gli acquisti di hardware e software, collegarsi al Portale della Regione ed effettuare l'acquisto e la fruizione on line dei corsi di formazione a distanza offerti nel Portale.

Vale la pena di rilevare che la concessione del prestito ai giovani rappresenta un elemento centrale del programma non solo perché consente di sostenere finanziariamente il giovane in questa fase del suo percorso formativo ma soprattutto perché introduce un fattore di innovazione nelle consuete esperienze di microcredito nel paese che hanno sempre trovato vincoli di attuazione derivanti dalla refrattarietà del sistema bancario a sperimentare forme di accesso al credito non coperte dalle usuali garanzie patrimoniali o accessorie. L'attenzione che si pone nell'attuazione del dispositivo a creare tutte le premesse per un buon esito di questa sperimentazione, anche a scapito in alcuni casi di un appesantimento del sistema di gestione, è tutta rivolta al raggiungimento di risultati che aprano la strada alla replicabilità di questa come di altre esperienze di microcredito sulla base di evidenze concrete, verificate e attendibili.

Azione 4 : Acquisto della dotazione Hardware e software

Questa azione risponde all'obiettivo di favorire la diffusione della società dell'informazione attraverso un incremento della dotazione e dell'utilizzo della strumentazione hardware e software presso un numero sempre maggiore di soggetti.

Gli acquisti di hardware e software potranno essere effettuati presso negozi convenzionati con la Regione che esibiscono il logo dell'iniziativa. Nel corso della fase di accesso sarà consegnata ai giovani tutta la documentazione riguardante i punti vendita convenzionati, le modalità per l'acquisto, gli accordi siglati con i distributori, i servizi di assistenza a cui hanno diritto. Gli acquisti saranno effettuati attraverso la Carta di credito ed autenticati con procedure di identificazione digitali i cui dettagli saranno specificati successivamente. Va specificato che tali modalità di acquisto, oltre che motivate da ordinarie garanzie di controllo delle procedure che non potrebbero essere gestite altrimenti, pena inefficienza dell'iniziativa ed elevato rischio di comportamenti distorti, rappresentano anche una scelta di impostazione del programma che, come altrove già specificato, intende sperimentare esso stesso un elevato utilizzo di tecnologie informatiche sofisticate.

Azione 5 : Fruizione della formazione

Ad installazione avvenuta dei computer il giovane potrà collegarsi con il Portale della Regione e accedere, attraverso identificazione digitale effettuata attraverso la carta, ai servizi di formazione offerti nella piattaforma di formazione a distanza.

L'accesso al Portale, dove i giovani potranno trovare una varietà di servizi offerti, è libero ed è quindi rivolto ad una ampia platea di utenza mentre l'accesso alla piattaforma o a servizi dedicati al programma è riservato agli utenti del programma. Nella piattaforma il giovane potrà fruire di un'offerta formativa consultabile da un multcatalogo e strutturata su profili acquisibili attraverso percorsi formativi guidati. L'acquisizione del profilo formativo scelto potrà essere effettuata attraverso la fruizione di più corsi

corrispondenti ai diversi livelli necessari per il raggiungimento di quel profilo. All'interno dei diversi livelli l'offerta formativa sarà varia sia per garantire dal punto di vista organizzativo la possibilità di fruizione dei corsi ad un'ampia fascia di offerta sia per lasciare ai giovani una possibilità di scelta il più vicino possibile a quella di mercato.

La selezione dei prodotti formativi presenti sul mercato viene effettuata attraverso la procedura di accreditamento dei soggetti che erogano FAD e di certificazione dei materiali didattici approvata con delibera di Giunta n. 2076 del 13 giugno 2003.

E' evidente che una offerta formativa articolata e in grado di soddisfare molteplici esigenze rappresenta un obiettivo irrinunciabile ma da raggiungere credibilmente in modo graduale nel corso della sperimentazione del dispositivo e attraverso l'interazione con l'utenza che potrà segnalare le proprie esigenze e i propri livelli di soddisfazione dei prodotti formativi fruiti.

PARTE II

5. La struttura organizzativa

La complessità del programma sia per la varietà dei processi che mette in moto sia per la molteplicità dei soggetti coinvolti necessita che sia definita una struttura organizzativa in grado di governare e indirizzare tutte le fasi di attuazione del progetto, fino alla messa a regime e alla gestione ordinaria.

Come già specificato, l'attuazione del progetto prevede che in fase preliminare siano definiti accordi e siglate intese con la molteplicità degli attori coinvolti: il sistema bancario, il settore dell'ITC nelle sue diverse articolazioni, il settore della formazione a distanza.

L'impostazione del programma impone una attenzione particolare alla realizzazione di un sistema di relazioni aperto e non escludente: tale sistema garantisce, da un lato, il raggiungimento dei massimi benefici in termini di articolazione dell'offerta, la cui qualità è garantita dai meccanismi di selezione adottati, e consente in tal modo ai destinatari del dispositivo quella libertà di scelta che, pur se sostenuta e indirizzata, rappresenta uno degli elementi ispiratori del programma. Dall'altro la numerosità dei fornitori potenziali consente di raggiungere l'ulteriore obiettivo di favorire e promuovere la diffusione di servizi connessi al mondo dell' *information technology* anche attraverso il sostegno indiretto alla domanda realizzato con la concessione del prestito.

Per questo motivo si intende privilegiare un partenariato ampio che partecipa alla definizione delle scelte e alle decisioni e che condivide i rischi connessi all'iniziativa. La distribuzione dei rischi prefigura un modello nel quale l'istituzione, in questo caso la Regione, partecipa come ente promotore con un sostegno organizzativo e finanziario all'iniziativa ma pone anche le basi per sviluppi futuri che prefigurino l'attivazione di risorse materiali e immateriali in grado di sostenere autonomamente l'iniziativa. La sperimentazione del programma nei primi tre anni ha infatti come obiettivo anche quello di realizzare un sistema in grado in tempi ragionevoli di sostenersi autonomamente.

Sulla base di queste considerazioni la Regione definisce una struttura organizzativa nella quale vengono individuati i vari livelli di governo e di gestione del dispositivo.

Il livello di indirizzo e verifica è affidato ad una Cabina di Regia con funzioni di definizione delle linee strategiche del programma, delle modalità di realizzazione, ivi comprese la promozione di convenzioni e accordi con gli attori coinvolti nel programma e le proposte sugli standards formativi e la relativa strumentazione, nonché di valutazione dell'iniziativa nelle fasi di avanzamento del progetto e nei risultati complessivi.

Il livello di gestione dell'iniziativa, negli aspetti definatori e amministrativi, e di coordinamento generale è dell'Assessorato che utilizza l'Agenzia per il Lavoro della Campania (ARLAV), Ente strumentale della Regione, nelle attività di supporto alla programmazione e alla progettazione esecutiva, di controllo e monitoraggio dei percorsi di attuazione, di raccolta ed evidenziazione delle informazioni necessarie alla valutazione dei risultati.

Le attività di realizzazione del progetto saranno affidate all'esterno, attraverso procedura di evidenza pubblica. Il soggetto affidatario in stretta collaborazione con l'ARLAV realizzerà la conduzione operativa e i servizi necessari per l'attuazione del programma.

Presso l'ARLAV è assicurata la gestione del dominio centrale applicativo oltre che la progettazione, realizzazione, manutenzione e gestione delle basi dati centrali e dei relativi servizi.

Inoltre l'ARLAV realizza gli studi e le analisi di attinenza del progetto e in particolare quelle finalizzate all'integrazione con altri spezzoni di sperimentazione relativi alla gestione delle politiche del lavoro di sua pertinenza quali l'integrazione con il Sistema Informativo del lavoro (SIL) per la convergenza dell'utilizzo integrato delle nuove tecnologie così come delineato nel documento allegato alla Delibera di Giunta n.99 del 12 gennaio 2001.

Il soggetto affidatario dell'appalto svolgerà le attività realizzative del progetto sino alla messa a punto dei servizi finali e la loro gestione e collaborerà strettamente con l'ARLAV.

Più nel dettaglio :

- contribuisce alla definizione della progettazione di dettaglio e alla sperimentazione delle varie componenti supervisionando i vari sottoprogetti, controllandone la pianificazione di dettaglio e partecipando al disegno di dettaglio
- contribuisce all'integrazione di sistema con l'obiettivo di garantire coerenza alle soluzioni progettuali adottate e alle scelte definite nei documenti di progetto
- gestisce il sistema informatico realizzato con il supporto dei partner partecipando agli sviluppi software e fornendo servizi di assistenza agli utenti
- contribuisce alla realizzazione e gestione del sistema realizzato nei suoi vari componenti
- progetta e mette a disposizione i prodotti relativi alle infrastrutture tecnologiche di base
- garantisce lo sviluppo di software per i servizi e per l'integrazione con i sistemi operativi degli utenti e altri sviluppi software necessari

- fornisce infine consulenza e supporto all'ARLAV per le diverse fasi di gestione del dispositivo, incluse le azioni di supporto al programma attraverso la messa a disposizione di un gruppo di lavoro.

6. L'articolazione del progetto e le procedure

6.1 L'articolazione del progetto

La proposta progettuale da sottoporre al confronto con gli attori che parteciperanno al programma e da realizzare con i partner di gestione si compone di più fasi che delineano il percorso attraverso il quale il giovane realizzerà la propria partecipazione al programma

La prima fase riguarda la *campagna di informazione e sensibilizzazione* per la quale sono state studiate le metodologie di comunicazione più efficaci e il piano di sensibilizzazione delle strutture preposte a dare informazioni nonché la linea grafica del programma, il logo, la impostazione grafica e di contenuto del Portale che sarà il punto di accesso al sistema e dunque il primo punto di contatto con l'utenza. Il Portale oltre a fornire informazioni sul dispositivo fornirà servizi interattivi con l'utenza e sarà dotato di una redazione in grado di gestire eventi che saranno offerti in videoconferenza in collaborazione con la Rai attraverso il suo canale RAI Educational.

Il portale sarà inoltre canale di comunicazione istituzionale, riferimento della rete di strutture esistenti sul territorio regionale offrendo servizi di supporto alla informazione sul dispositivo e alle fasi di start-up del programma.

Lo start-up del programma avviene con la *fase di accesso* della quale è definita la progettazione di massima ed è in corso di definizione il livello di progettazione esecutivo, già pronto per alcune componenti e in via di completamento per altre. La fase di accesso rappresenta un primo momento di test della struttura tecnologica messa in campo dalla Regione e di verifica della necessità di eventuali ritrature. La prenotazione al programma sarà gestita in modalità automatica attraverso un Call Center con il quale gli utenti potranno apprendere informazioni sul dispositivo e prenotarsi alle sessioni di orientamento/informazione previste per la fase di accesso.

La prenotazione potrà essere effettuata anche via Web nel Portale con la compilazione di un form dedicato all'iniziativa. Alla fine della procedura di compilazione sia via Web che con il Call Center al giovane sarà assegnato un codice identificativo e saranno comunicate le informazioni relative al giorno, all'aula e all'ora della sessione di orientamento a cui è prenotato.

Le sessioni di orientamento si svolgeranno in aule disposte su tutto il territorio regionale (circa 200) attrezzate con laboratori informatici e collegate al dominio Regionale al quale i giovani si collegheranno e potranno accedere al portale e alla Piattaforma Fad attraverso il codice identificativo assegnato nella fase di prenotazione.

Le sessioni di orientamento prevedono:

- un modulo di informazione/orientamento sul dispositivo che sarà effettuato con modalità miste e cioè in parte in video conferenza anche con la presenza dei soggetti che partecipano all'iniziativa (Regione, banche, ecc.), in parte in aula con i tutor e in parte in modalità sincrona (simulando un corso di formazione a distanza, le modalità di fruizione e spiegando il contenuto dei corsi);
- un modulo di orientamento personalizzato per la definizione del percorso formativo più idoneo al soggetto (anche questo con modalità miste);
- un modulo di verifica con test on line specifici per il passaggio alla fase successiva di accesso al prestito;
- un modulo per la messa a punto e la sottoscrizione del Patto Formativo.

Alla fine del percorso il database centrale conterrà i risultati del test e dunque i giovani ammessi al programma ai quali saranno comunicate tutte le informazioni riguardanti gli sportelli bancari presso i quali recarsi per accendere il prestito e le modalità successive di svolgimento del programma.

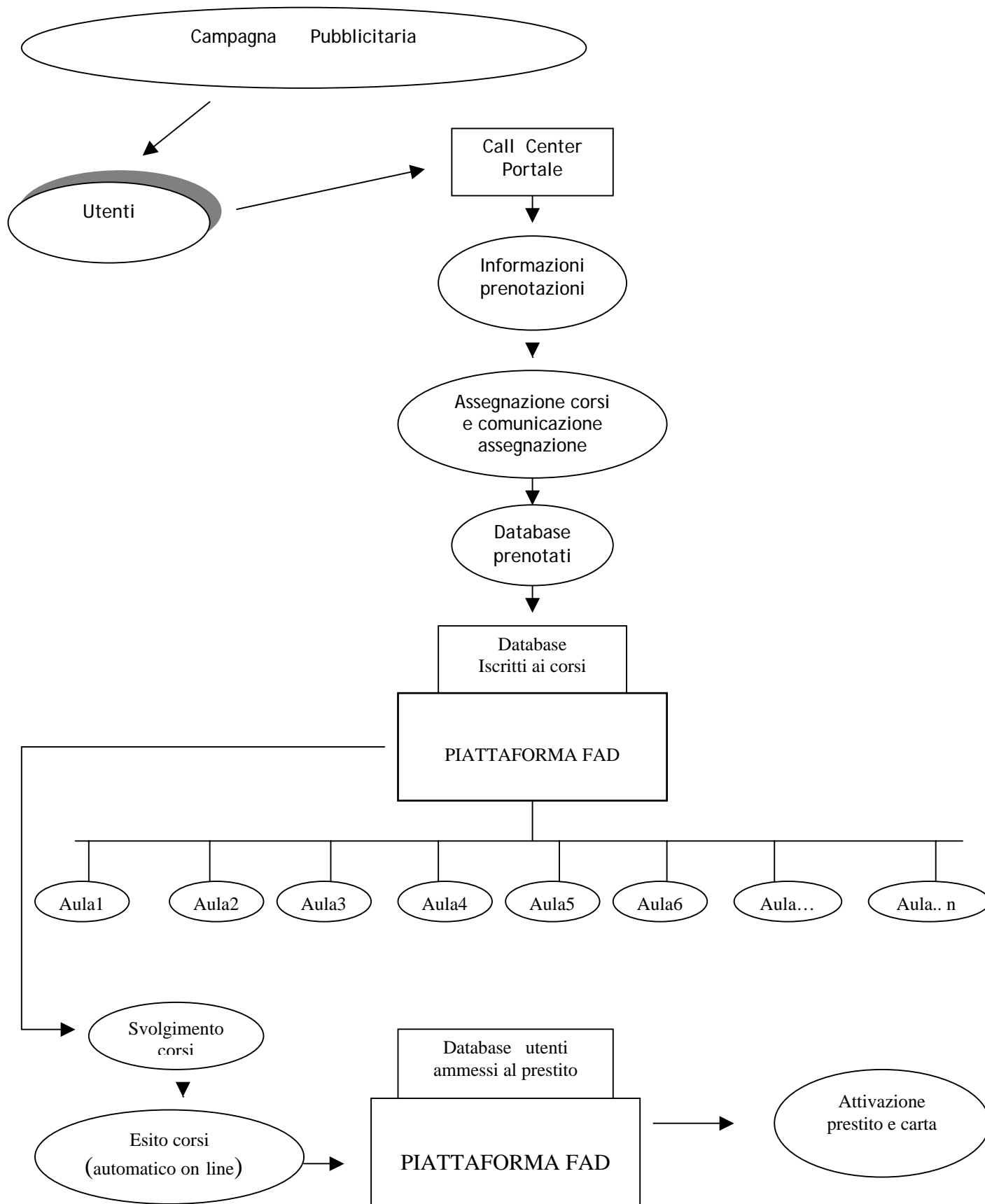
Si prevede che la sessione di orientamento sia concentrata in quattro giorni di tre ore ciascuno.

L'elenco dei giovani ammessi al prestito sarà comunicato alle banche dal dominio centrale della Regione.

Come specificato precedentemente questa fase rappresenta il primo momento di verifica sul campo della tenuta dell'intero sistema soprattutto in riferimento alla capacità di gestione degli accessi alla piattaforma e dunque al dimensionamento del progetto che rappresenta uno degli elementi più delicati dal punto di vista dell'infrastruttura nella prospettiva di un ampliamento continuo dell'utenza che man mano che aderisce al programma si somma a quella precedentemente entrata.

Nella pagina seguente è riportato il diagramma di flusso della fase di accesso al programma che ne riassume le funzionalità e il percorso.

Flow-chart1: Fase di accesso al dispositivo



Con la fase successiva *dell'attivazione del prestito, della carta di Credito Formativo e degli acquisti di hardware e software*, si delinea con più precisione la struttura del circuito, le sue funzionalità e il flusso di informazioni che si generano tra dominio centrale e attori diversi, in questo caso fornitori di hardware e software e sistema bancario.

L'analisi di questi flussi è stata effettuata sia per quanto riguarda gli aspetti tecnici sia per quanto riguarda la definizione di standard e indirizzi sul controllo di tali flussi in base alle competenze di ogni attore. La gestione di tali flussi è affidata al soggetto gestore secondo gli standard e gli indirizzi dettati dalla Regione.

Tutte le operazioni di comunicazione tra attori (banche fornitori di hardware e software e dominio centrale) avverranno attraverso un circuito dedicato.

In questa fase viene emessa la Carta di Credito formativo che, attraverso le proprie funzionalità, in congiunzione con i sistemi telematici predisposti, garantisce livelli adeguati di sicurezza quali autenticazione del richiedente il servizio, riservatezza, inalterabilità delle transazioni effettuate e non ripudio. La Carta, inoltre, è lo strumento tecnologico che abilita i giovani all'accesso personalizzato ai servizi siano essi servizi riguardanti gli acquisti, il sistema dei pagamenti, la fruizione della formazione a distanza e tutti quei servizi aggiuntivi che via via verranno offerti dal circuito.

La fase degli acquisti rappresenta un momento delicato in quanto necessita di un controllo remoto su operazioni che vengono svolte all'esterno con una triangolazione di soggetti, acquirenti, fornitori e dominio centrale che più possono prestarsi a distorsioni dei comportamenti. Il circuito da realizzare per la fase degli acquisti di hardware e software è un circuito dedicato nel quale le transazioni avvengono esclusivamente tra i soggetti che partecipano all'iniziativa (utenti del programma, fornitori di hardware e software convenzionati con la Regione e successivamente, nella fase di erogazione della formazione, fornitori di corsi a distanza). Gli esercenti saranno dotati di lettori dedicati all'iniziativa (pos fisici) attraverso i quali avverranno le transazioni.

Nella fase di erogazione dei corsi il circuito dei pagamenti risulta semplificato rispetto alla fase di acquisto di hardware e software in quanto tutte le transazioni avvengono attraverso il portale regionale e non è altro che una replica o una applicazione di quanto qui definito. Va specificato tuttavia che per la formazione a distanza va definito un meccanismo di erogazione del contributo finanziato dalla Regione che non transita nel conto corrente dei giovani.

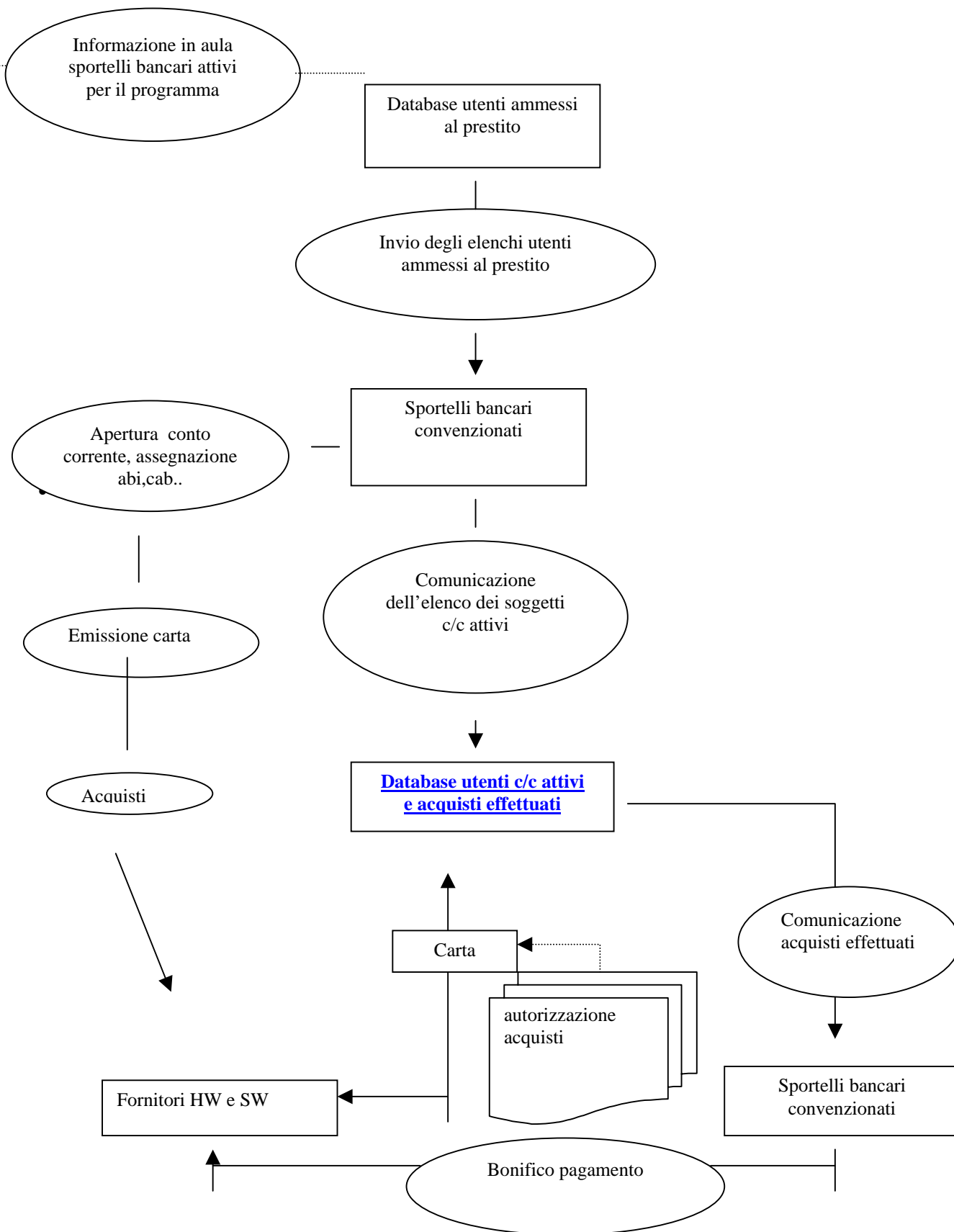
Le funzionalità studiate in questa fase progettuale riguardano la tenuta del sistema di sicurezza e la corretta effettuazione delle operazioni nel rispetto delle competenze di ogni soggetto.

Attraverso la carta vengono svolte le funzioni di: identificazione del giovane, identificazione del fornitore, verifica di congruità della spesa, autorizzazione alla spesa sulla base della congruità del plafond disponibile (somme autorizzate per anno) e della regolarità dello svolgimento percorso. Per assicurare le funzionalità richieste sarà necessario ricorrere ad un supporto tecnologico a doppia tecnologia (banda magnetica e chip) in grado di gestire su circuiti già utilizzati dal sistema bancario la gestione dei flussi di pagamento e di tutte le operazioni ad esso collegate (bonifici ai fornitori, verifica delle disponibilità di spesa, blocco della carta a seguito di insoluti ecc), assicurando contemporaneamente attraverso le funzionalità proprie di una carta a microchip le funzioni di autenticazione del soggetto e di firma digitale delle transazioni con valore legale al fine di elevare il livello di sicurezza delle transazioni effettuate.

Va specificato che la Regione sta guardando a queste funzioni di controllo non in una ottica repressiva ma con la finalità di costruire al meglio il proprio sistema di monitoraggio, riservandosi di attribuire valenza di controllo e di eventuale successiva sanzione alle funzioni che va via via ponendo allo studio. E' ovvio infatti che sono diversi gli ambiti cui afferiscono i diversi livelli di controllo del sistema. Taluni sono finalizzati a prevenire eventuali comportamenti distorti dei soggetti che partecipano al programma, da cui consegue la necessità di costruire un sistema che minimizzi la probabilità che si verifichino tali comportamenti, altri riguardano più strettamente il perseguimento degli obiettivi del programma e vanno pertanto tarati in funzione di tali obiettivi.

Il diagramma di flusso della pagina successiva evidenzia graficamente quanto esposto.

Flow-chart 2: Fase di accesso al prestito, attivazione della carta e circuito degli acquisti



Per quanto riguarda l'ultima fase della *fruizione della formazione a distanza* abbiamo già evidenziato che il sistema del circuito risulta di più agevole realizzazione per quanto riguarda il sistema dei pagamenti per quanto riguarda .

E' centrale inoltre la soluzione tecnologica per la piattaforma da adottare, una soluzione che integri le esigenze legate alla trasmissione dei contenuti con quelle connesse agli aspetti organizzativi di corsi fruiti da una molteplicità di soggetti.

La piattaforma, come già riferito, sarà dotata di un multicatalogo per la fruizione di corsi offerti da vari soggetti anche in ambiente esterno alla piattaforma regionale ossia su piattaforme esterne. In sostanza la piattaforma eroga corsi, consente lo smistamento dei giovani su altre piattaforme, gestisce il sistema di pagamento dei corsi, con il vincolo per i fornitori di corsi erogati su altre piattaforme di comunicare periodicamente informazioni sull'andamento dei corsi per i soggetti iscritti attraverso procedure standard. Questo sistema garantisce le caratteristiche di sistema aperto all'offerta formativa di cui si è discusso precedentemente.

Il secondo aspetto cui ci siamo riferiti nel definire il sistema aperto riguarda le tecnologie adottate e in questo senso non sono da escludere soluzioni che integrino le tecnologie consolidate con i sistemi più avanzati, non ancora molto diffusi ma in via di espansione, che fanno uso delle tecnologie di trasmissione satellitare. Questa tecnologia consente di risolvere con efficacia problemi connessi alla trasmissione di contenuti su un numero ampio di utenza, di svolgere le sessioni di orientamento in aula con video conferenza e di far fronte ai problemi organizzativi garantendo comunque un sistema di apprendimento con aule strutturate e in modalità sincrona cioè con l'interazione on line tra discente e docente.

6.2 Le Procedure

La complessità del progetto e la spiccata natura sperimentale fa sì che nell'attuazione del progetto la Regione si avvalga di vari strumenti procedurali relativi alle diverse fasi di realizzazione.

Il coinvolgimento di partner quali il sistema bancario, i produttori di hardware e software e di formazione a distanza che rappresentano spezzoni di mercato che intervengono nel processo senza acquisire sostegni finanziari da parte della Regione sarà effettuato attraverso convenzioni nelle quali saranno definite modalità di rapporto con l'istituzione e l'utenza e le relative procedure di raccordo. Le convenzioni saranno aperte attraverso avviso pubblico e, una volta stipulate, resteranno aperte al fine di permettere l'ingresso successivo ad altri soggetti e un più ampio ventaglio di offerta per gli utenti. Tutti gli accordi presi in sede di convenzione con gli attori coinvolti saranno riportati in un apposito Regolamento redatto dalla Regione e sottoposto all'approvazione della Giunta.

Per quanto riguarda invece gli aspetti di gestione del dispositivo, come già specificato, l'individuazione del soggetto affidatario dei servizi di realizzazione e gestione del Programma, sarà effettuata con procedure di evidenza pubblica.