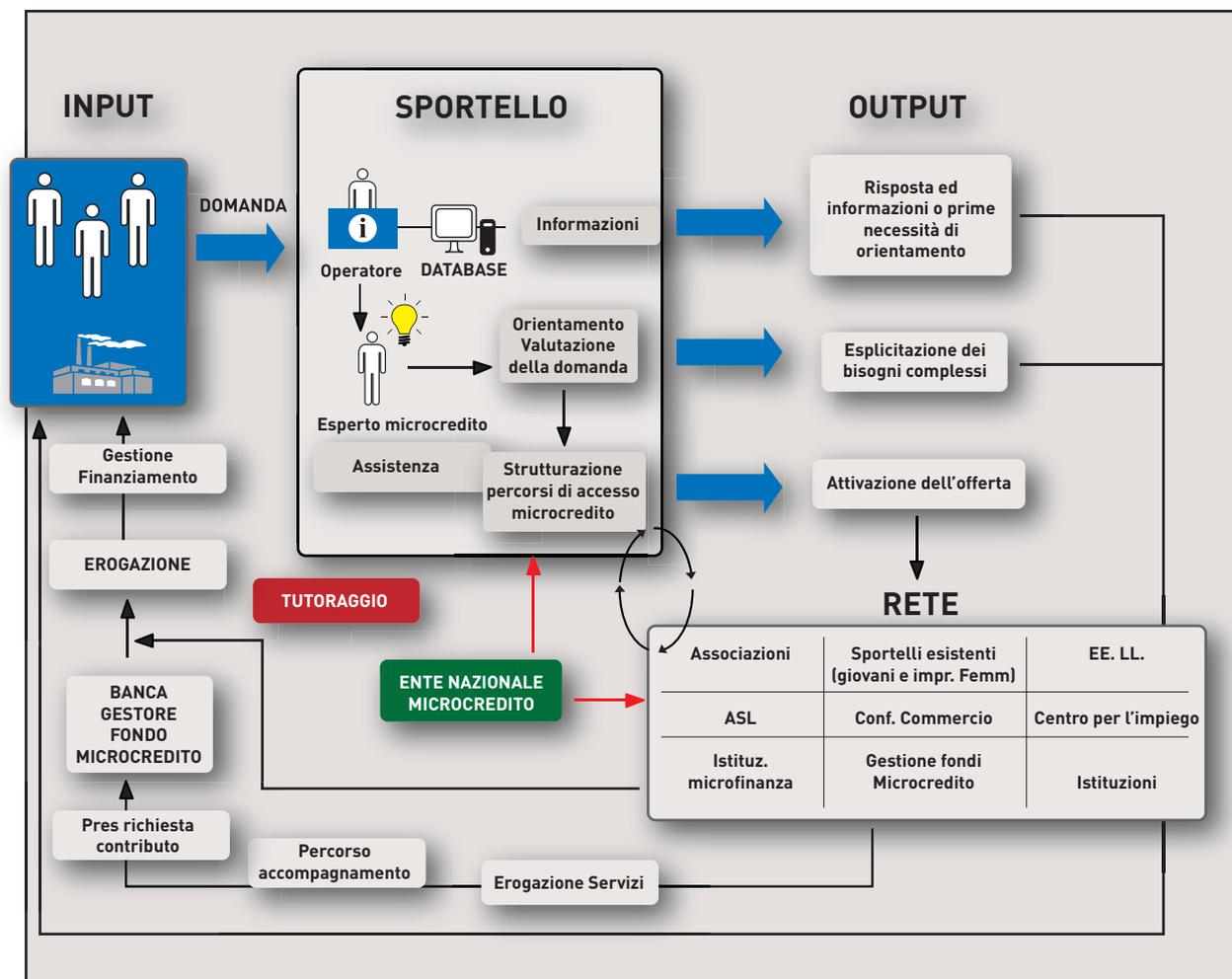

LA PIATTAFORMA AL SERVIZIO DEGLI OPERATORI DI SPORTELLO E DEI CITTADINI

di MARIA GRAZIA MORABITO

Il progetto “Microcredito e Servizi per il Lavoro”, finanziato dalla Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro, nasce per la creazione di sportelli informativi dedicati al microcredito, attraverso il coinvolgimento di CPL Comuni, Camere di Commercio e la creazione di reti partenariali per valorizzare i servizi sul Microcredito. L’opportunità offerta dal progetto mira a realizzare un modello finalizzato ad implementare un’azione di sistema strutturata, capace di creare una rete di sportelli informativi territoriali per l’erogazione di servizi informativi, di orientamento e di accompagnamento alla conoscenza e alla fruizione dello strumento “microcredito” nei territori convergenza. Inoltre, lo Sportello Microcredito dovrà essere in grado di fornire informazioni su possibili incentivi e sgravi fiscali concessi a soggetti svantaggiati che in-

tendono aprire una microimpresa o a chi li assume grazie a microcrediti per l’ampliamento e rafforzamento dell’attività di imprese già attive. Per far sì che l’utente finale riceva dallo Sportello informativo sul Microcredito tutte le informazioni necessarie ad avviare un’attività in proprio, è necessario che gli operatori dello stesso Sportello siano in grado di individuare il fabbisogno potenziale dell’utente, offrire il servizio informativo richiesto, favorire l’incontro tra le necessità rilevate e l’offerta di microcredito del territorio. Il modello di intervento degli sportelli informativi è schematizzato nella figura che segue.

A tale scopo, la Piattaforma informativa per la gestione dei contenuti rappresenta lo strumento principale a disposizione dell’operatore, nell’erogazione dei servizi informativi all’utenza. Il sistema informativo per la gestione dei contenuti, *Web based* ma anche FAD, sarà in grado di gestire i flussi di informa-



Rappresentazione schematica esemplificativa del modello di intervento degli sportelli informativi

zioni, recepire le esigenze e i fabbisogni potenziali degli utenti di strumenti di microcredito. Inoltre permetterà di monitorare le effettive disponibilità dei fondi e dei programmi di microcredito attivi sui territori, come ad esempio fondi rotativi, fondi di garanzia, servizi di assistenza e tutoraggio per coloro che accedono a un programma di microcredito. In particolare, l'attività formativa messa a disposizione dalla Piattaforma gestirà l'informazione sia in ingresso (accoglienza, assistenza e mappatura dell'utente che accede allo sportello) che in uscita (comunicazione e servizi erogati). Inoltre, la Piattaforma è destinata all'informazione, supporto e formazione a distanza sulla tematica del microcredito, che permetterà all'operatore di essere aggiornato costantemente sui temi del microcredito, delle politiche d'impresa e del lavoro. La Piattaforma accompagnerà le differenti dimensioni del progetto. Prima di tut-

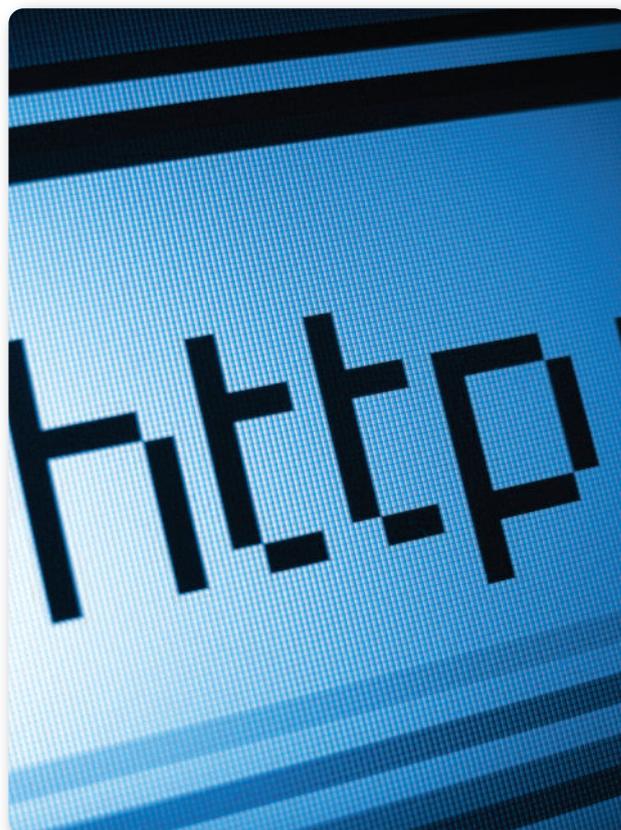
to la creazione dello sportello che implica la definizione del suo ruolo e dell'ambito di azione. In secondo luogo, la realizzazione di un sistema informativo in grado di gestire l'attività formativa in entrata e in uscita. In ultimo, la creazione di una rete potenziale per il funzionamento dello sportello, a supporto dell'utenza, capace di mettere a sistema le diverse dimensioni dei servizi, quali informazioni, orientamento, supporto per l'accesso al finanziamento, accompagnamento e tutoraggio, monitoraggio e valutazione dei risultati.

La Piattaforma web consentirà, quindi, di veicolare, con un processo di aggiornamento continuo, contenuti di portata informativa, consulenziale e di formazione, sulla tematica del microcredito ed in particolare sulle iniziative in corso nelle quattro Regioni convergenza, con la possibilità di offrire anche informazioni sui servizi "pre e post" finan- >

ziamento destinati all'utenza. Dalla Piattaforma saranno accessibili:

1. Un portale web pubblico e una intranet;
2. Piattaforma di formazione a distanza per l'erogazione, gestione e monitoraggio di contenuti per la formazione ai destinatari del progetto (personale dei centri per l'impiego, Comuni, Camere di Commercio);
3. Pillole multimediali.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi, l'informazione verrà gestita attraverso due piattaforme integrate: **Joomla**, per i servizi di consultazione delle informazioni, per il tracciamento della clientela (CRM) e per la reportistica e **Moodle**, per la fruizione di corsi di formazione a distanza e per i servizi collegati - L'accesso a tutti questi servizi avviene attraverso l'indirizzo Internet www.retemicrocredito.it, un portale pubblico dedicato a tutta la potenziale utenza, in cui sono pubblicate notizie orientate ai cittadini in cerca di informazioni sul microcredito e di riferimenti di contatto con gli sportelli sparsi sul territorio.



Sempre da questo portale, è possibile accedere ad aree riservate ai principali utenti del sistema: gli operatori di sportello e gli operatori di Microcredito.

È dalla propria area riservata che gli operatori di sportello possono accedere alla piattaforma e-learning LMS (Learning Management System) con la stessa utenza già attiva per fruire dei corsi a distanza e dei servizi di comunità collegati.

La Piattaforma si configura, pertanto, sia come uno strumento di supporto per gli operatori degli sportelli informativi sia come strumento per l'erogazione di servizi a vantaggio dell'utenza degli sportelli stessi (individuazione di incentivi, informazioni fiscali, normativa d'impresa e del lavoro, ecc.) grazie alla possibilità di elaborare e stampare report, statistiche, schede informative, schede sinottiche a beneficio degli operatori e degli utenti degli sportelli informativi. Uno strumento completo per la gestione e l'erogazione delle informazioni, a disposizione dell'operatore di sportello e del cittadino. ●

Le funzionalità a disposizione:

Progetto Microcredito

Sportelli

Glossario

Materiali Microcredito

Questionario di gradimento E-Learning

