

Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della funzione pubblica

A I P A

FORMEZ

SSPA

**Progetto Pilota Alfabetizzazione e Formazione Informatica**

**CAPITOLATO TECNICO**

Per la Progettazione ed erogazione di attività di formazione informatica di base e di base evoluta e di attività di formazione-formatori; nonché per la realizzazione di una rete di learning points presso alcune amministrazioni.

## **Indice**

### **1. PREMESSA**

### **2. OGGETTO DELL'APPALTO**

### **3. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA**

#### **3.1 SPECIFICHE RELATIVE AI LEARNING-POINTS**

##### *3.1.1 Attivazione di Learning points*

##### *3.1.2 Configurazione dei nove learning point da attivare presso le amministrazioni coinvolte nella sperimentazione*

##### *3.1.3 Configurazione dei due learning point da attivare presso Formez e DFP*

##### *3.1.4 Fornitura del cablaggio elettrico e di rete.*

##### *3.1.5 Manutenzione e gestione e cessione della proprietà*

##### *3.1.6 Presidio dei Learning Point*

#### **3.2 SPECIFICHE RELATIVE AI CORSI DI FORMAZIONE**

##### *3.2.1 Corso base per utenti finali, di seguito denominato "Corso A"*

##### *3.2.2 Corso avanzato per utenti finali, di seguito denominato "Corso B"*

##### *3.2.3 Indicazioni generali sui corsi di alfabetizzazione informatica*

##### *3.2.4 Progettazione di un percorso di formazione-formatori, di seguito denominato "Corso FF" rivolto a funzionari delle amministrazioni locali coinvolte nelle attività di sperimentazione*

### **4. PROGETTAZIONE**

### **5. MODALITÀ DI EROGAZIONE**

#### **5.1 IPOTESI PER UNA PIANIFICAZIONE TEMPORALE DI MASSIMA DELL'EROGAZIONE**

### **6. SPECIFICHE DI QUALITÀ**

### **7. DESCRIZIONE DEI CORSI**

### **8. VALUTAZIONE IN CORSO D'OPERA E FINALE**

### **9. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL COMPENSO**

### **10. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

### **11. CESSIONE DIRITTI DI PROPRIETÀ**

## 1. Premessa

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha avviato la realizzazione delle prime fasi del Piano di Alfabetizzazione Informatica di base e specialistica previsto dall'Action Plan del Governo sull'e-Government, affidandone il coordinamento operativo al Fornez.

In questo ambito si intende dare avvio, innanzitutto, ad una attività di sperimentazione che, nelle amministrazioni locali di tre distinte realtà territoriali delle aree depresse del Paese - da selezionare a seguito di specifico Avviso del Dipartimento della Funzione pubblica - realizzi altrettanti piani integrati di sviluppo intensivo e pervasivo delle competenze informatiche di base e specialistiche. Piani che, successivamente, saranno estesi, con gli opportuni adattamenti, a tutte le amministrazioni regionali, provinciali e locali del Paese disponibili.

Tali piani integrati di sviluppo delle competenze informatiche e delle capacità di gestione delle nuove tecnologie dell'informazione comprendono attività di formazione informatica di base e di base evoluta, di formazione informatica specialistica, di formazione per dirigenti, di costituzione, all'interno delle amministrazioni coinvolte, di learning point presidiati da funzionari-formatori appositamente formati, ed attività di assistenza e consulenza per lo sviluppo di iniziative di cooperazione informatica tra amministrazioni diverse così come per il miglioramento di uno o più processi di lavoro e/o di erogazione di servizi web based.

L'obiettivo che si intende perseguire con le attività di sperimentazione in oggetto è la messa a punto delle metodologie, contenuti e modalità operative del Piano Formativo Nazionale per l'e-Government che a partire dal 2001, come detto, potrà coinvolgere tutte le amministrazioni regionali, provinciali e locali del Paese.

Il presente Capitolato Tecnico delinea gli obiettivi, i contenuti e le modalità attuative di alcune delle attività da realizzare nell'ambito dei piani integrati di sviluppo delle competenze informatiche sopra citati: e cioè la progettazione ed erogazione delle attività di formazione informatica di base e di base evoluta e delle attività di formazione-formatori; nonché la realizzazione di una rete di learning points presso le amministrazioni coinvolte.

## 2. Oggetto dell'appalto

Il presente appalto prevede la realizzazione delle seguenti attività:

### ~~///~~ **Lotto n. 1:**

- Per un primo insieme di Amministrazioni:

Dotazione, cablaggio elettrico e di rete, configurazione, manutenzione, gestione di attrezzature, e presidio professionale di 4 Learning-Points (tre presso questo primo insieme di Amministrazioni oggetto dell'intervento di sperimentazione più uno presso il Foromez o presso il Dipartimento della Funzione Pubblica – sarà indicato al momento dell'invito);

- Per un secondo insieme di Amministrazioni:

Dotazione, cablaggio elettrico e di rete, configurazione, manutenzione, gestione di attrezzature, e presidio professionale di 3 Learning-Points (presso questo secondo insieme di Amministrazioni oggetto dell'intervento di sperimentazione).

### ~~///~~ **Progettazione** di tre corsi di formazione informatica inerenti le seguenti tematiche:

- ~~///~~ CORSO A: Informatica di base
- ~~///~~ CORSO B: Informatica evoluta
- ~~///~~ CORSO FF: Formazione dei formatori

### ~~///~~ **Erogazione** dei corsi di formazione informatica sopra indicati ripartiti come segue:

- Presso il primo insieme di Amministrazioni:

- ~~///~~ CORSO A: Informatica di base
- ~~///~~ CORSO B: Informatica evoluta

- Presso il secondo insieme di Amministrazioni:

- ~~///~~ CORSO A: Informatica di base
- ~~///~~ CORSO B: Informatica evoluta

- Costituzione di una classe comune

- Il CORSO FF (Formazione dei formatori) sia per il primo sia per il secondo insieme di Amministrazioni

~~///~~ **Lotto n. 2:**

- Per un terzo insieme di Amministrazioni:

Dotazione, cablaggio elettrico e di rete, configurazione, manutenzione, gestione di attrezzature, e presidio professionale di 4 Learning-Points (tre presso questo terzo insieme di Amministrazioni oggetto dell'intervento di sperimentazione più uno presso il Fornez o presso il Dipartimento della Funzione Pubblica – sarà indicato al momento dell'invito);

~~///~~ **Progettazione ed erogazione** di tre corsi di formazione informatica inerenti le seguenti tematiche per questo terzo insieme di Amministrazioni:

- ~~///~~ CORSO A: Informatica di base
- ~~///~~ CORSO B: Informatica evoluta
- ~~///~~ CORSO FF: Formazione dei formatori

---

---

I corsi sono destinati complessivamente per i tre insiemi di amministrazioni a:

**CORSO A:** 1440 dipendenti delle Pubbliche amministrazioni  
**CORSO B:** 720 dipendenti delle Pubbliche amministrazioni  
**CORSO FF:** 30 utenti (il totale degli utenti da formare potrà oscillare, in più o in meno, di 10 unità)

~~///~~ E' oggetto dell'appalto anche la fornitura del materiale didattico sviluppato per l'erogazione dei corsi sopra indicati.

### **3. Modalità di svolgimento della fornitura**

#### **3.1 Specifiche relative ai Learning-Points**

##### **3.1.1. Attivazione di Learning points**

Dovranno essere, in particolare, attivati, a cura dell'aggiudicatario (d'ora in avanti definito affidatario) del primo lotto complessivamente 7 learning points (ripartiti come indicati nel Par. 2), a cura dell'aggiudicatario del secondo lotto complessivamente 4 learning point (ripartiti come indicati nel Par. 2).

##### **3.1.2 Configurazione di ciascun learning point dei due lotti da attivare presso le amministrazioni coinvolte nella sperimentazione**

I learning points in oggetto sono aule informatizzate presidiate dall'affidatario per l'intera durata dell'affidamento attraverso il lavoro svolto da un docente e da due tutor. Presso le aule saranno gestite le attività di formazione informatica di base e di base evoluta (corsi di seguito indicati come corso A e corso B ) e queste dovranno essere dotate a tal fine, a cura dell'affidatario, delle seguenti attrezzature :

- arredi ergonomici ( tavolo e sedia ) per 23 utenti (un docente, due tutor e 20 allievi )
- videoproiettore
- 22 personal computer di fascia media (20 per gli allievi e due per i tutor) ciascuno dotato di lettore di CD, di lettore di DVD e di cuffia (per le attività in autoistruzione)
- sistema operativo Windows o equivalenti
- suite di applicativi per composizione testi, presentazione e foglio elettronico (Office o equivalenti)
- browser (Explorer o Netscape)
- sistema di gestione di base dati ( Access od equivalenti )
- un personal computer di fascia alta per il docente, con funzione di server di classe e server DBMS, che dovrà garantire l'accesso contemporaneo da parte di tutti i partecipanti alle funzionalità DBMS
- una stampante
- software di rete con possibilità da parte del docente e dei tutor di accedere ai singoli computer dei partecipanti per interagire con essi durante lo svolgimento di esercitazioni, la presentazione di pacchetti software o le attività in autoistruzione
- licenze d'uso illimitato per ciascun software
- router, rete locale ed opportuna connessione esterna per accesso ad Internet (con prestazione minima della connessione modem di 56K).

I computer utilizzati devono essere di ultima generazione ed i software aggiornati alla ultima release. Il Learning point dovrà inoltre essere attrezzato di lavagna luminosa e lavagna a fogli mobili (flip-chart).

##### **3.1.3. Configurazione dei due learning point da attivare presso Formez e DFP**

I due learning point in oggetto prevedono una configurazione dell'aula del tutto equivalente a quella indicata al paragrafo precedente ma con solo 10 postazioni allievo tutte configurate come indicato al paragrafo precedente inclusi un numero corrispondente di arredi ergonomici.

In aggiunta, tuttavia, questi due learning point dovranno essere dotati di un sistema di alta qualità per la video-conferenza.

#### **3.1.4. Fornitura del cablaggio elettrico e di rete.**

I locali in cui dovranno essere realizzati i learning points, dotati di allaccio alla rete elettrica ed alla rete telefonica, saranno messi a disposizione dalle amministrazioni; l'affidatario, viceversa, dovrà assicurare la fornitura del cablaggio elettrico e di rete.

#### **3.1.5 Manutenzione e gestione e cessione della proprietà.**

Per tutta la durata del Progetto la manutenzione e la gestione delle attrezzature e del relativo software saranno assicurate a cura dell'affidatario di ciascun lotto. Al termine del progetto le attrezzature ed il relativo software dovranno essere ceduti alle amministrazioni locali, al Fornez ed al Dipartimento della funzione pubblica con le relative licenze ed in perfetto stato di funzionamento.

#### **3.1.6 Presidio dei Learning Point**

Per l'intera durata dell'affidamento ciascuno dei Learning Point dei due lotti attivati presso le amministrazioni coinvolte nella sperimentazione dovrà essere presidiato a tempo pieno da un docente e, per tutta una prima fase di circa quattro mesi (fino all'attivazione nel loro ruolo di tutor dei funzionari addestrati nell'ambito del corso di formazione-formatori di seguito illustrato ) da due tutori.

Questo gruppo professionale sarà impegnato, oltre che nelle attività di manutenzione e gestione dei learning point, nella erogazione dei corsi A e B di formazione informatica di base e di base evoluta come di seguito precisato.

Per la gestione delle attività didattiche, di monitoraggio, valutazione e controllo il presidio professionale di ciascun learning point si avvarrà dell'ambiente virtuale Campus Fornez messo a disposizione del Fornez utilizzando al meglio tutte le sue funzionalità e potenzialità d'uso.

## 3.2 Specifiche relative ai corsi di formazione

### 3.2.1. Corso base per utenti finali, di seguito denominato “Corso A”

- Progettazione

Ciascun affidatario dovrà progettare e produrre un corso in autoistruzione (della durata di 60 ore) per l'alfabetizzazione informatica di base per complessivamente di circa 480 dipendenti per ciascun insieme di amministrazioni pubbliche coinvolte.

Il corso sarà finalizzato all'apprendimento dell'uso del computer per lo svolgimento delle elementari attività di ufficio (composizione di testi, gestione di fogli elettronici, accesso ad Internet per semplici operazioni di ricerca di informazioni e comunicazione mediante posta elettronica).

Il corso dovrà rendere possibile l'alfabetizzazione informatica di base nella PA utilizzando la modalità di formazione a cascata che sottende all'intero progetto.

Per far questo si realizzerà un percorso in autoistruzione che dovrà prevedere la realizzazione di prodotti fruibili via WEB e compatibili con la piattaforma che ospita il Campus virtuale e che sarà utilizzata per le attività di autoistruzione e comunicazione a distanza (Campus Formez).

Questo materiale andrà a integrarsi ai materiali di approfondimento, studio e comunicazione presenti nel Campus virtuale collegato al Progetto, anche al fine di sollecitare i partecipanti alla fruizione delle facilities di comunicazione offerte dall'architettura formativa (per la descrizione del Campus Formez si rinvia al punto 4 del presente bando - Caratteristiche dell'erogazione).

I software per la formazione di base oggetto dei percorsi di formazione dovranno essere adottati e proposti agli utenti nelle loro release più aggiornate.

Ogni partecipante sarà impegnato nella fruizione di interventi d'aula della durata di 2 ore per 4 giorni ogni settimana.

Durata	60 ore	
Formazione in aula	In percentuale da definire (nota 1)	
Autoformazione	60 ore	
Inizio	A 45 giorni dall'aggiudicazione	
Fine attività	A 10 mesi dall'aggiudicazione	



Per le specifiche relative a questo corso si rinvia al punto 7. del presente capitolato (Descrizione dei corsi).<sup>1</sup>

- Erogazione sperimentale

Per consentire una fase di testing e miglioramento dei materiali in autoistruzione, gli aggiudicatari dei due Lotti, entro 45 giorni dall'assegnazione, avvieranno una prima erogazione con attività formative d'aula associate ad attività in auto istruzione, al fine di valutare congiuntamente agli Enti responsabili delle attività di Progetto l'opportunità di una erogazione interamente in autoformazione o a sistema misto (in autoformazione accompagnata da moduli in aula) per le erogazioni successive.

- Erogazioni successive alla prima

Per l'erogazione a regime (a partire da 3 mesi dall'aggiudicazione della gara) si prevede l'utilizzo dei materiali sviluppati per la fruizione in autoistruzione nella loro release finale e l'inserimento del gruppo formato nel corso FF nelle attività di tutoraggio e docenza.

I valori relativi alla dimensione d'utenza potranno variare in più o in meno al massimo del 20%. I programmi dei corsi stessi e le specifiche di erogazione richieste sono illustrati nelle Sezioni 3 e 4.

### 3.2.2 Corso avanzato per utenti finali

Il "Corso B" (vedi definizione paragrafo 2), sarà volto a dare agli utenti competenze informatiche più avanzate che consentano loro di utilizzare il computer in modo corretto in compiti di ufficio evoluti (accesso a basi di dati, utilizzazione delle reti della pubblica amministrazione per gestione di documenti e pratiche ecc.).

Il corso coinvolgerà 240 utenti circa per ciascun insieme di amministrazioni e avrà la durata di 40 ore.

I criteri di fornitura dei pacchetti in auto istruzione sono i medesimi indicati al punto precedente per l'erogazione degli interventi di alfabetizzazione di base (corso A).

Durata	40 ore
Formazione in aula	In percentuale da definire (nota 1)
Autoformazione	40 ore
Inizio	A 45 giorni dall'aggiudicazione
Fine attività	A 10 mesi dall'aggiudicazione

---

<sup>1</sup> Per l'indicazione relativa alle ore di formazione in aula che accompagneranno l'erogazione del corso in autoistruzione si veda , di seguito, il paragrafo sull'erogazione.

Per le specifiche relative a questo corso si rinvia al punto 7 del presente capitolato (Descrizione dei corsi).<sup>2</sup>

- Erogazione sperimentale

Per consentire una fase di testing e miglioramento dei materiali in autoistruzione, gli aggiudicatari dei due lotti, secondo la tabella relativa alla pianificazione di massima delle attività (modalità di fornitura), avvierà una prima erogazione con attività formative d'aula associate ad attività in auto istruzione, al fine di valutare congiuntamente agli Enti responsabili delle attività di Progetto l'opportunità di una erogazione interamente in autoformazione o a sistema misto (in autoformazione accompagnata da moduli in aula) per le erogazioni successive.

- Erogazioni successive alla prima

Per l'erogazione a regime (punto 2.4 – modalità di fornitura) si prevede l'utilizzo dei materiali sviluppati per la fruizione in autoistruzione nella loro release finale e l'inserimento del gruppo formato nel corso FF nelle attività di tutoraggio e docenza.

I valori relativi alla dimensione d'utenza potranno variare in più o in meno al massimo del 20%. I programmi dei corsi stessi e le specifiche di erogazione richieste sono illustrati nelle Sezioni 4,5,6,7,.

### **3.2.3 Indicazioni generali sui corsi di alfabetizzazione informatica**

Così come previsto nel Piano di Azione di e-government ed in analogia con quanto stabilito in altri paesi europei, i programmi dei corsi di prima alfabetizzazione e di consolidamento della formazione degli utenti dovranno seguire i percorsi formativi della European Computer Driving Licence (ECDL).

Il concetto di ECDL ed i suoi riferimenti normativi ed organizzativi sono succintamente presentati nell'Appendice I.

In particolare il Corso A porterà i partecipanti ad acquisire il livello ECDL START e il Corso B porterà al completamento del percorso ECDL oltre a fornire ulteriori contenuti relativi alle applicazioni dell'informatica nella realtà operativa di ufficio.

L'adozione del riferimento all'ECDL comporta diverse aspetti a livello organizzativo poiché essa richiede:

l'accreditamento degli enti erogatori come Test Center ECDL, ossia la loro abilitazione alla somministrazione, valutazione e gestione dei test in questione;

l'utilizzazione dei materiali didattici ECDL (cartacei, su CD e/o in linea);

lo svolgimento "on site" di test di uscita secondo le procedure internazionali ECDL;

---

<sup>2</sup> Per l'indicazione relativa alle ore di formazione in aula che accompagneranno l'erogazione del corso in autoistruzione si veda, di seguito, il paragrafo sull'erogazione.

il rilascio delle “skills cards” su cui verranno indicati i moduli superati.

### **3.2.4 Progettazione di un percorso di formazione-formatori rivolto a funzionari delle amministrazioni locali coinvolte nelle attività di sperimentazione**

Il percorso di formazione-formatori , di seguito denominato “Corso FF”, è finalizzato alla preparazione di personale destinato a svolgere il ruolo di docente in un processo di formazione a cascata, successivamente alla conclusione del loro percorso formativo e successivamente ad un adeguato periodo di addestramento on the job come tutor in affiancamento alle attività di formazione informatica di base e di base evoluta ( cioè nei corsi più avanti specificati come “Corso A “ e come “Corso B”).

Coloro che dovranno svolgere l'attività di formatori dovranno apprendere i contenuti dei corsi A e B (di formazione informatica di base e di base evoluta ) e possedere inoltre due tipi di competenze aggiuntive.

In primo luogo essi dovranno possedere competenze metodologiche adeguate per essere attori efficaci del processo di formazione a cascata sopra indicato.

In secondo luogo essi dovranno avere una approfondita conoscenza dei materiali didattici in autoistruzione (relativi ai contenuti dei corsi A e B) nella loro versione idonea, come meglio specificato in seguito, alla formazione in autoistruzione di massa; che saranno utilizzati dai colleghi per i quali essi dovranno svolgere attività di tutoraggio.

Inoltre, i futuri formatori, dovranno essere introdotti, durante le attività formative in presenza e in autoistruzione e nel periodo di affiancamento, alle logiche di costituzione della Comunità virtuale ospitata dal Campus Formez ( Par.5).

Nell'attività formativa saranno coinvolti complessivamente 30 utenti (con una variazione possibile di non più di 10 unità) per tutti e tre gli insiemi amministrativi (circa 10 per ciascun insieme) , suddivisi, per le attività in presenza, in due gruppi-classe di cui una per ciascun Lotto.

Le attività in presenza previste per il Corso FF si svolgeranno, con carattere residenziale, preferibilmente su Roma presso locali idonei messi a disposizione da ciascun affidatario.

Il corso che l'aggiudicatario dovrà progettare ed erogare avrà la seguente struttura:

Durata	240 ore	
Formazione in aula	150 ore	Moduli specialistici
Alfabetizzazione informatica	100 ore	(corso A e B svolto nella prima edizione sperimentale presso ciascun insieme amministrativo insieme ai partecipanti dei corsi A e B)

Affiancamento nel ruolo di tutors	4 mesi	On the job
Inizio	A 30 giorni dall'aggiudicazione	
Fine attività	A 10 mesi dall'aggiudicazione	

Per le specifiche relative a questo corso si rinvia al punto 7 del presente Capitolato (Descrizione dei corsi).

## 4 Progettazione

La progettazione dovrà essere completata (Progettazione esecutiva) entro 1 mese dalla data della notifica formale al soggetto aggiudicatario della fornitura dell'avvenuta aggiudicazione. Entro tale data il fornitore dovrà produrre i seguenti documenti:

### 1. Piano di Progetto

Contenente la descrizione dettagliata delle attività da svolgere relativamente a:

☒☒ Organizzazione per dotare, cablare, configurare, mantenere, gestire e presidiare le aule degli 11 Learning-Points. Dovranno essere altresì precisate le modalità di verifica della manutenzione e del presidio dei Learning Points nel tempo.

☒☒ Organizzazione dell'erogazione dei corsi con riferimento a sedi, tempi, e numero degli allievi per singola edizione. Dovranno essere altresì precisate le modalità di verifica della formazione nel tempo.

2. **Specifiche di realizzazione** dei Learning-Points, dei corsi, dei materiali didattici e dei prodotti multimediali richiesti nelle specifiche
3. **Scheda di attestazione da parte del fornitore**, controfirmata dai docenti, circa il grado di aderenza ai documenti di progetto di quanto messo in atto nella specifica edizione. Le voci, da definire in sede di progettazione, anche in termini di importanza relativa riguarderanno gli aspetti concernenti la logistica e l'organizzazione
4. **Specifiche di produzione** dei materiali didattici aggiuntivi rispetto ai materiali ECDL adottati, con particolare riferimento agli aspetti di personalizzazione al contesto delle amministrazioni pubbliche e loro grado di integrazione alla piattaforma Campus Formez
5. **Planning** in cui descrivere i tempi della erogazione delle singole attività sia per quanto riguarda l'allestimento dei Learning Points sia la Progettazione ed erogazione dei corsi di formazione. Tale Planning deve essere fortemente adeguato ed esplicitato in funzione di ciascun insieme amministrativo.
6. **Report dato dai risultati di un questionario** per ciascun insieme di amministrazioni che indichi chiaramente, al fine di personalizzare l'offerta, le necessità di tali amministrazioni.
7. **Documenti relativi alle Specifiche di Qualità richieste dal presente CAPITOLATO TECNICO al CAP 6, ovvero:**
  - ☒☒ Piano della Qualità della fornitura
  - ☒☒ Questionario per la valutazione del livello di conoscenze iniziali degli allievi
  - ☒☒ Questionario per la valutazione del livello di conoscenze degli allievi al termine dei singoli moduli formativi
  - ☒☒ Test di valutazione finale

**Questionario per la rilevazione della soddisfazione degli allievi.  
Le check-list di verifica della regolare ed efficace erogazione delle singole edizioni, sia dal punto di vista di erogazione dei corsi sia dal punto di vista del presidio e manutenzione delle attrezzature**

I documenti sopra indicati , dovranno essere approvati dal Formez secondo quanto indicato nel contratto di affidamento . I questionari sviluppati dal fornitore resteranno di proprietà del Formez che si riserva di utilizzarli anche per altre esigenze. Le principali informazioni attinenti alla programmazione e gestione dei corsi ed alla partecipazione degli allievi nonché ai risultati , desumibili dalla compilazione dei questionari di cui sopra, dovranno essere inserite , a cura del fornitore, nel Sistema Informativo della formazione del Formez. Per la progettazione ed erogazione dei corsi dovranno essere utilizzate metodologie innovative.

Il materiale didattico prodotto per i corsi, la cui proprietà rimarrà al Formez, dovrà essere reso disponibile in rete e su CD-Rom come indicato nelle Specifiche di fornitura di questo CAPITOLATO.

Le Amministrazioni, il numero dei partecipanti, le sedi, saranno indicate dal Formez contestualmente all'invito a formulare l'offerta.

## 5 Modalità di Erogazione

Per l'implementazione del Progetto Pilota si prevede la costituzione di un'architettura formativa che renda possibile l'attivazione del processo di formazione a cascata a partire da alcune esperienze formative e da una rete di comunicazione che le sostenga e le faciliti e promuova.

In particolare, l'azione ruoterà intorno a tre fattori:

- gli attori coinvolti (le amministrazioni, i partecipanti, i formatori, i tutor)
- i prodotti per la formazione (prodotti in auto formazione assistita che accompagnano i percorsi di formazione, fruibili attraverso l'ambiente di comunicazione messo a disposizione del Progetto)
- il sistema di comunicazione a distanza (ospitato e delimitato dall'ambiente WEB reso disponibile dal Campus Formez ).

Il learning point e il Campus Formez costituiranno il luogo di erogazione degli interventi formativi in presenza e in auto istruzione.

Presso i learning points si recheranno i partecipanti coinvolti in attività di formazione e lì avranno disponibili le strumentazioni e i software necessari alla fruizione dei pacchetti in auto istruzione.

Inoltre, dai learning points sarà anche possibile navigare all'interno del Campus virtuale che sarà lo strumento disponibile per i partecipanti, i tutor e i docenti per tutte le attività di comunicazione, confronto e informazione che si creeranno a latere della formazione istituzionale.

I tutor e i docenti saranno responsabili, oltre che della regolare erogazione dei momenti di formazione, anche della attivazione delle dinamiche di comunicazione fra attori proposte e ospitate dal Campus:

- forum di discussione
- FAQ tematiche
- appuntamenti interattivi in sincrono attraverso l'uso delle aree chat dedicate
- cura della messaggistica personale
- servizio di biblioteca dinamica
- tutoraggio on line
- sistema di Training Management per il monitoraggio delle azioni.

Inoltre, i tutor provvederanno alla registrazione dei partecipanti all'interno della Comunità del Campus virtuale, e ne seguiranno il ciclo esperienziale attraverso la raccolta di feedback e suggerimenti.

L'intero ciclo formativo, basato sulla capacità di creare valori condivisi rispetto al valore d'uso dell'innovazione informatica nelle organizzazioni coinvolte, gioca infatti la propria efficacia sulla capacità del sistema di collegare a interventi di formazione specifici e limitati nel tempo, la costruzione di una comunità di utenti interessati a un processo di apprendimento continuo e scambio di informazioni ed esperienze correlate agli obiettivi di e-government.

Un aspetto fondamentale che dovrà essere tenuto presente nello svolgimento di lezioni, esercitazioni e progetti è che i partecipanti possono essere privi di background specialistico

informatico e quindi i concetti esposti vanno sempre riferiti all'esperienza professionale dei partecipanti ed ai rispettivi compiti e professionalità.

All'inizio di ogni corso i partecipanti saranno sottoposti ad un test che consente di valutare le conoscenze pregresse e tarare i contenuti, l'esposizione dei contenuti del corso e la scelta degli argomenti cui fare riferimento per la personalizzazione dei corsi.

Al termine di ogni modulo saranno predisposti opportuni metodi di verifica dell'apprendimento che consentano la valutazione delle conoscenze acquisite.

### **- Dislocazione dell'intervento e organizzazione dei laboratori**

Il Progetto Pilota prevede che gli interventi formativi siano dislocati in tre province, due delle quali nel Sud ed una nel Centro Nord. Le province oggetto dell'intervento non sono al momento note in quanto la loro scelta sarà effettuata con opportune procedure durante la prima fase di attuazione del Progetto Pilota; esse saranno rese note al fornitore di ciascun lotto al momento dell'invito a formulare l'offerta.

### **- I materiali didattici**

I materiali didattici utilizzati nell'ambito degli interventi formativi devono essere prima di tutto classificati distinguendo i materiali standard (cartacei, su CD, su DVD o in linea) adottati a supporto dell'apprendimento dei contenuti relativi alla ECDL e tutti gli altri materiali utilizzati (sia in autoistruzione sia a supporto della docenza).

I materiali didattici utilizzati, inoltre, dovranno in primo luogo rispondere al requisito di essere materiali didattici approvati ECDL<sup>3</sup>.

Dato per scontato che tale requisito sia soddisfatto, vengono qui fornite le specifiche di massima del materiale didattico con riferimento al tema più critico, ossia l'autoistruzione.

Per ognuno dei moduli pratici (moduli ECDL 2-7) il tempo di fruizione per un utente medio non deve essere inferiore a 6-7 ore. Per il modulo teorico (modulo ECDL 1) si può invece restare notevolmente sotto tale valore. Per ogni modulo devono essere previsti test di autovalutazione, di cui uno concepito come simulazione dell'esame e che avrà quindi una funzione di verifica generale dei contenuti appresi.

Per l'erogazione dei corsi in autoistruzione, è richiesta l'istituzione di un servizio di tutoraggio on-line con i seguenti obiettivi:

- la correzione individuale (via e-mail) dei compiti degli allievi, per lo meno di quello previsto al termine di ogni modulo
- la gestione di un call center per rispondere ai quesiti posti dai partecipanti al corso
- la creazione di un servizio di FAQ per la diffusione dei quesiti più frequenti e delle relative risposte.

---

<sup>3</sup> (\*) Il materiale approvato ECDL è contrassegnato col marchio omonimo. Esso sta ad indicare la congruenza del materiale col Syllabus ECDL, ma non costituisce un giudizio sulla sua validità pedagogica. L'autorizzazione ad apporre il marchio ECDL viene data in Italia dall'AICA (Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico).



I corsi in autoistruzione – siano essi erogati con CD-ROM, o in linea - devono essere supportati da una adeguata manualistica da distribuire ai partecipanti.

Tutti i materiali didattici su CD-ROM o in linea che verranno adottati dovranno essere conformi agli standard di interoperabilità dell'IMS Global Learning Consortium.

### **- Materiali didattici nel corso della prima erogazione a carattere sperimentale**

Nella prima erogazione di sperimentazione e testing dei corsi A e B si potrà far uso di diverso materiale didattico consistente in:

- raccolte di trasparenze (o schermate di videoproiettore), utilizzate durante le lezioni; ogni trasparenza dovrà essere accompagnata da un breve testo di commento e/o approfondimento di quanto esposto a lezione
- documentazione relativa ad esercitazioni, esempi trattati, software utilizzato per dimostrazioni. In ogni caso il materiale fornito dovrà consentire agli allievi di ripercorrere, anche a valle del corso, gli argomenti trattati
- materiale multimediale per autoistruzione o per approfondimenti e rinforzo dei concetti esposti durante le lezioni.

Tutta la documentazione di un corso dovrà, alla fine della fase sperimentale, essere fornita su un unico idoneo supporto multimediale (preferibilmente CD-ROM o DVD). La documentazione fornita dovrà essere organizzata in modo chiaro e sistematico affinché essa possa essere utilizzata facilmente dai partecipanti come riferimento dopo il ritorno alle amministrazioni di provenienza.

Si noti in particolare che, poiché gli standard ECDL, cui si fa riferimento, sono indipendenti dal contesto applicativo (o eventualmente riferiti a realtà di tipo aziendale) i materiali didattici che si vuole siano sviluppati devono contenere i riferimenti (attraverso esempi, esercizi ecc.) alla realtà delle pubbliche amministrazioni così da realizzare, in aggiunta a quanto previsto dallo standard ECDL, la personalizzazione dei corsi ECDL richiesta dal committente.

I materiali multimediali per l'autoistruzione, infine, dovranno essere organizzati in modo da:

- stimolare l'attenzione del discente
- consentire la navigazione ipertestuale
- prevedere forme di autovalutazione interattiva che consentano al discente una seria verifica delle competenze acquisite e comportino la segnalazione delle carenze riscontrate
- offrire caratteristiche di presentazione e di interazione omogenee con quelle dei materiali ECDL adottati, al fine di facilitare l'utilizzazione da parte dei partecipanti.

Inoltre tutti i materiali didattici su CD-ROM o in linea che verranno prodotti dovranno essere conformi agli standard di interoperabilità dell'IMS Global Learning Consortium.

### **- Metodologie di valutazione degli allievi**

Nel caso dei corsi di base ed avanzato per utenti (Corsi A e B) così come nei corrispondenti moduli del Corso FF, la valutazione riguarderà principalmente l'acquisizione di abilità operative e sarà fortemente caratterizzata dalla necessità di adeguarsi agli standard ECDL.

Essa consisterà dunque nella applicazione dei test previsti dall'EQT B e nel rilascio della certificazione dei corrispondenti "skills". Anche per quanto riguarda la valutazione dei moduli non basati su ECDL (Moduli B2 e B3) la valutazione dovrà essere impostata in modo analogo a quella svolta per i moduli ECDL.

### **Verifiche e adempimenti durante la fase di erogazione**

Durante tale fase dovranno essere svolti i corsi previsti secondo le specifiche fornite nella Sezione 3, nella Sezione 7 ovvero secondo quanto successivamente concordato in fase contrattuale.

Relativamente a ciascuna edizione il fornitore attuerà i controlli previsti dal piano di qualità, e trasmetterà, con periodicità da concordare, al committente la seguente documentazione:

- documentazione relativa alla registrazione e gestione degli utenti, anche attraverso l'uso delle funzioni di segreteria virtuale ospitata dal Campus Formez
- i fogli presenza per docenti, tutor e allievi
- i questionari per la rilevazione della soddisfazione degli allievi corredati di una scheda di sintesi
- la scheda di attestazione controfirmata dai docenti circa il grado di aderenza ai documenti di progetto di quanto messo in atto nella specifica edizione.

Le suddette fasi dovranno avere inizio e conclusione nei termini che saranno previsti dal committente.

Durante la fase di progettazione esecutiva il committente, rilevate le esigenze delle amministrazioni, verificherà che quanto progettato sia conforme a tali esigenze riservandosi anche di rettificare alcune delle indicazioni contenute nel presente capitolato.

In fase di erogazione, il committente verificherà in corso d'opera, direttamente o tramite un'apposita Commissione e sulla base della documentazione trasmessa dal fornitore, l'aderenza di quanto erogato a quanto concordato in fase contrattuale ed in fase di progettazione esecutiva.

Il fornitore collaborerà a tale verifica fornendo con cadenza da definire relazioni sull'attività svolta e mettendo a disposizione tutta la documentazione prevista e la registrazione dei controlli di qualità svolti.

Il committente si riserva la possibilità di richiedere modifiche nei contenuti, nei metodi di erogazione e nell'organizzazione che risultassero necessarie sulla base dei risultati e delle verifiche effettuate dopo le prime erogazioni.

Come detto precedentemente al termine dell'erogazione il fornitore dovrà cedere alle amministrazioni le attrezzature hardware ed il software utilizzati durante i corsi, in perfetto stato di funzionamento.

Il software relativo al funzionamento dei Learning Points dovrà essere ceduto con le relative licenze d'uso.

## 5.1 Ipotesi per una pianificazione temporale di massima dell'erogazione

Viene di seguito fornito uno schema per la scansione temporale delle fasi di attuazione del Progetto.

<b>Mese</b>	<b>Fase</b>
maggio 2001 -	Progettazione esecutiva
maggio 2001	Avvio moduli specialistici residenziali Corsi FF
giugno 2001-luglio 2001	Erogazione prima edizione sperimentale Corso A e Corso B Formazione informatica di base per formatori
Settembre 2001	Formazione informatica di base evoluta per formatori
Ottobre 2001	Seconda parte moduli formativi specialistici Corso FF
1-settembre 2001-febbraio 2002	Erogazioni successive corsi A e B e Affiancamento Corso FF

Corso FF					
Moduli specialistici					
Partecipanti	Classi	Ore/Giornata	Giornate/Settimana	Ore totali	Settimane d erogazione
20	1	7	5	150	4,3
20	1	7	5	150	4,3
Totale partecipanti		40			
Erogazioni necessarie		1			

Corso A					
Partecipanti	Classi	Ore/Giornata	Giornate/Settimana	Ore totali	Settimane d erogazione
20	1	2	4	60	7,5
20	1	2	4	60	7,5
Totale partecipanti per insieme amm.ni		480			
Learning point		3			
Classi parallele per L. Point		2			
Partecipanti per aula		20			
Erogazioni necessarie		4			

Corso B					
Partecipanti	Classi	Ore/Giornata	Giornate/Settimana	Ore totali	Settimane d erogazione
20	1	2	4	40	5,0
Totale partecipanti per insieme ammin.ni		240			
Learning point		3			
Aule parallele per L. Point		1			
Partecipanti per aula		20			
Erogazioni necessarie		4			

## 6 Specifiche di Qualità

**1 Piano della Qualità** della fornitura,, che identifica l'organizzazione, le responsabilità, i metodi e gli strumenti di controllo per garantire al committente una Qualità del servizio erogato (secondo le ISO 9000)

Al fine di garantire la qualità dell'intervento formativo dal punto di vista dell'organizzazione:

- dei contenuti
- delle modalità di erogazione
- delle modalità di valutazione

si rende necessario attuare un piano di qualità che definisca le caratteristiche di qualità richieste, le metriche applicabili, i criteri di accettazione e la pianificazione delle attività svolte dal gestore dei corsi per controllare la qualità del servizio.

Riferimento di tale piano, da un punto di vista generale, dovranno essere le norme ISO9000. A tale proposito è opportuno che si faccia riferimento, nella progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi di formazione, alle linee guida ISO9004-2.

Inoltre, per quanto attiene l'erogazione e la valutazione dei moduli ECDL il punto di riferimento sarà costituito dagli standard ECDL e dalle norme di accreditamento previste dall'AICA (Associazione Italiana di Informatica e Calcolo Automatico).

**Il Piano di Qualità** dovrà in particolare affrontare i seguenti aspetti:

- **specifiche e modalità di progettazione** dell'intervento formativo,
- progettazione dei materiali didattici (sia con riferimento agli standard ECDL, sia con riferimento alla loro personalizzazione al contesto operativo delle P.A. locali)
- **specifiche e modalità di realizzazione dell'intervento formativo** (calendario, attrezzature, organizzazione delle singole edizioni, albo dei docenti)
- **modalità di valutazione** in itinere e di eventuale riconfigurazione dell'intervento
- **modalità di controllo della qualità** dell'erogazione consistente in:
  - rilevazione delle presenze di docenti, tutor e partecipanti
  - questionario di valutazione della soddisfazione degli allievi del corso (vincolante ai fini dell'accettazione del corso da parte del committente); il questionario deve essere articolato in due sezioni contenenti voci relative a valutazioni concernenti la progettazione (interesse per gli argomenti trattati nel corso, efficacia delle metodologie e delle tecnologie impiegate) e valutazioni concernenti l'erogazione (competenza e chiarezza dei docenti, adeguatezza delle attrezzature, efficienza organizzativa ecc.)
  - schede di aderenza ai documenti di progetto; tale scheda dovrà essere controfirmata da ciascuno dei docenti e dovrà garantire che nei contenuti e nell'organizzazione ciascuna edizione sia conforme a quanto progettato
  - schede di valutazione delle conoscenze in ingresso ed in uscita
  - check list per la verifica della regolarità dell'erogazione che sintetizzi i dati riguardanti le caratteristiche della singola edizione (durata, numero di allievi, docenti impegnati ecc.), aderenza alle specifiche, risultati dei test di ingresso e di uscita, soddisfazione dei partecipanti ecc.

Tutta la suddetta documentazione dovrà essere trasmessa al committente al massimo entro due settimane dalla rilevazione stessa secondo modalità che saranno definite in sede contrattuale dal committente.

### **1.1 Un Indice indicativo del Piano della Qualità**

#### **1. SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITA'**

Definire :

- ?? l'organizzazione del documento,
- ?? le notazioni adottate,
- ?? la valenza contrattuale del documento

#### **2. DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO**

Identificare, codificare, referenziare:

- ?? tutti i documenti contrattualmente vincolanti
- ?? tutti i documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel sistema qualità

#### **3. GLOSSARIO**

Riepilogare, codificare, descrivere tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che saranno utilizzati all'interno del documento.

#### **4. GESTIONE**

Fornire indicazioni riguardanti l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto. Specifiche dei servizi erogati, specifiche e modalità di realizzazione dell'intervento formativo e del monitoraggio e presidio dei Learning-Points, specifiche di controllo dell'erogazione del servizio e i metodi ed i tempi di realizzazione del servizio

Definire l'organigramma

A ciascun ruolo professionale indicato nell'organigramma deve essere associata una precisa responsabilità

Ciclo di vita del Progetto  
Fasi in cui è suddiviso  
Struttura organizzativa  
Compiti e responsabilità



Vanno accennati qui ed esposti in maggior dettaglio nel Piano di Progetto

#### **5. DOCUMENTAZIONE**

Definire la documentazione da produrre nel corso dell'attuazione del contratto

#### **6. NORME E CONVENZIONI**

Normativa per la documentazione dei servizi

Normativa per progettazione del software applicativo

Norma per la progettazione ed esecuzione dei test

#### **7. OBIETTIVI DELLA QUALITA'**

##### **Requisiti contrattuali di qualità**

Definire in modo chiaro ed inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto. Per questo è necessario definire:

- ?? i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera

- ?? i prodotti finali
- ?? i servizi erogati
- ?? gli attributi di qualità (caratteristiche) relative a ciascun prodotto/servizio
- ?? metriche e/o indicatori con cui misurare gli attributi identificati
- ?? i valori di accettabilità

### **Procedura per la valutazione della qualità di un prodotto/servizio**

Definire una procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e servizi che espliciti:

- ?? modalità di misura
- ?? modalità di calcolo ed aggregazione di misure
- ?? periodi temporali di riferimento

### **Verifiche Ispettive**

8. RIESAMI E REVISIONI
9. PROVE E COLLAUDI
10. SEGNALAZIONE DI PROBLEMI E AZIONI CORRETTIVE
11. STRUMENTI TECNICHE METODI di CONTROLLO
12. CONTROLLO DEL CODICE SOFTWARE
13. CONTROLLO DEI SUPPORTI DI REGISTRAZIONE
14. RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI
15. FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

## **2.Questionario per la valutazione del livello di conoscenze iniziali degli allievi**

## **3.Questionario per la valutazione del livello di conoscenze degli allievi al termine dei corsi**

## **4.Test di valutazione finale, per gli allievi che intendano comprovare l'effettivo possesso delle conoscenze acquisite, oltre ai TEST ECDL**

## **5.Questionario per la rilevazione della soddisfazione degli allievi.**

Il questionario deve essere articolato in due sezioni contenenti voci relative agli aspetti seguenti:

- b) valutazioni concernenti la progettazione:
  - 1.interesse per gli argomenti trattati nel corso;
  - 2.applicabilità delle conoscenze impartite alle funzioni ricoperte nella posizione di lavoro;
  - 3.efficacia delle tecnologie e delle metodologie didattiche impiegate;
- c) valutazioni concernenti l'erogazione :
  - 1.competenza, chiarezza espositiva ed efficacia didattica del docente;
  - 2.adeguatezza delle attrezzature;
  - 3.efficacia organizzativa
6. **la scheda di attestazione da parte del fornitore, controfirmata dai docenti , circa il grado di aderenza** ai documenti di progetto di quanto messo in atto nella specifica edizione. Le voci, da definire in sede di progettazione, anche in termini di importanza relativa riguarderanno gli aspetti concernenti la logistica e l'organizzazione
7. **le check-list di verifica della regolare ed efficace erogazione delle singole edizioni, che sintetizzi i dati riguardanti:**
  - ☞ le caratteristiche della singola edizione(sede, durata, numero degli allievi, docenti impiegati, ecc.)
  - ☞ aderenza a specifiche di cui ai punti 2, 3, 8
  - ☞ i risultati della valutazione dell'edizione di cui al **CAP5** del presente CAPITOLATO

## **8. Verifica dell'efficacia della formazione nel tempo**

Il fornitore dovrà rilevare presso l'utenza formata l'efficacia della formazione impartita con riferimento a:

?? apprendimento di abilità e conoscenze;

?? cambiamenti comportamentali;

?? impatto organizzativo.

La rilevazione dovrà essere effettuata , anche in via telematica e comunque con modalità da definire in sede di progettazione (vd. Cap.4) , a due e sei mesi dalla data di completamento della singola edizione e dovrà essere resa disponibile per il sistema informativo della formazione

## **9. Verifica della Qualità del servizio/prodotto erogato**

Il Formez si riserva , direttamente od affidando il servizio a società specializzata, di verificare, in corso d'opera, l'aderenza di quanto erogato ai documenti approvati dal Formez. Il fornitore produrrà con cadenza trimestrale una relazione sull'attività svolta, collaborando alle attività di verifica svolte dal Formez e mettendo a disposizione tutta la documentazione richiesta e descritta in questo CAPITOLATO e le registrazioni dei controlli di qualità svolti.



## 7 Descrizione dei corsi

### 7.1 Corso A

#### - Aspetti generali

L'azione formativa proposta si inquadra nell'obiettivo generale di conferire a tutti i dipendenti pubblici una competenza di base adeguata ed omogenea nell'uso dell'informatica.

Il programma si rivolge alla larghissima piattaforma di utenti “comuni” del personal computer, che si trovano a dover usare quotidianamente questo strumento nei più svariati contesti operativi della Pubblica Amministrazione.

Il livello di competenza da acquisire è quello definito dalla “European Computer Driving Licence” (ECDL), adottato come standard dalle Pubbliche Amministrazioni di molti Paesi europei.

Il percorso formativo dell'ECDL prevede sette moduli che coprono le seguenti aree:

- concetti fondamentali delle tecnologie ICT
- uso del computer e gestione dei file
- elaborazione di testi
- foglio elettronico
- basi di dati
- presentazioni
- servizi in rete (Internet e posta elettronica).

Il Corso A copre cinque di queste aree, ossia i moduli 1, 2, 3, 4 e 7, ritenuti essenziali ai fini sopra indicati. I restanti moduli sono previsti in corsi successivi, diretti ad una fascia più ristretta di utenti.

Va comunque sottolineato che questo corso consente ai partecipanti di poter conseguire la ECDL START, una certificazione ufficiale che viene rilasciata a chi supera almeno 4 dei 7 moduli standard ECDL.

In accordo con quanto precede, un requisito specifico e vincolante per gli enti erogatori della formazione è di essere accreditati come Test Center ECDL, ossia abilitati alla somministrazione, valutazione e gestione dei test in questione.

Il concetto di ECDL ed i suoi riferimenti normativi ed organizzativi sono succintamente presentati nell'Appendice I.

#### - Profilo dei destinatari

La formazione proposta è diretta al cosiddetto “utente finale”. Non è rivolta cioè agli specialisti, per i quali il computer è l'oggetto del proprio lavoro, ma a tutti coloro che, nei più svariati ambiti operativi, utilizzano il computer come strumento per l'espletamento delle loro mansioni.

Si deve quindi prevedere che i partecipanti al corso presentino una certa dispersione del livello di conoscenze informatiche e di abilità nell'uso pratico del personal computer. Si deve, inoltre, supporre che anche coloro che già usano correntemente il computer nel loro lavoro abbiano una competenza parziale rispetto alla piattaforma standard definita dalla ECDL.

La formazione deve, quindi, mirare sia a colmare le lacune di chi già possiede una certa competenza, sia a fornire una minima capacità operativa a chi si avvicina per la prima volta allo strumento informatico.

La partecipazione al corso non sarà limitata ai ruoli strettamente esecutivi, ma aperta ai vari livelli gerarchici. In quest'ultimo caso, il corso mira a fornire la capacità di utilizzo non intermediato del computer e, con essa, una migliore visibilità del ruolo di questo strumento nei processi organizzativi e gestionali.

#### - Prerequisiti

Ai partecipanti non viene richiesta alcuna conoscenza preliminare in materia di computer. Il livello minimo di scolarità è quello della scuola dell'obbligo. Una esperienza, anche parziale, nell'uso del computer sarà tenuta in debito conto allo scopo di formare classi di allievi per quanto possibile omogenee. In questa ottica, è previsto l'impiego di un questionario da inviare alle Amministrazioni perché queste raccolgano informazioni pertinenti sul personale che parteciperà al corso.

#### - Durata

E' previsto un impegno complessivo di 60 ore, articolato in moduli di 2 ore per 4 giorni la settimana.

Questa durata include tutte le fasi di apprendimento, eventualmente sia con docenza diretta che in autoistruzione, nonché l'effettuazione dei test finali secondo le procedure standard ECDL.

#### - Programma del corso

Come già anticipato, il corso sarà articolato sui moduli 1, 2, 3, 4 e 7 della Patente Europea del Computer (ECDL). Il contenuto dei singoli moduli corrisponde esattamente a quanto stabilito nel Syllabus ECDL. Tale contenuto è riportato in dettaglio nell'Appendice II, mentre qui di seguito ne viene data una descrizione sommaria.

All'erogatore del corso viene richiesto che, nella presentazione degli argomenti, si utilizzino prevalentemente esempi ed esercitazioni aventi attinenza con la realtà operativa (procedure, modulistica ecc.) delle amministrazioni di provenienza dei partecipanti. Resta fermo, ovviamente, il principio che i test ECDL utilizzeranno esclusivamente il materiale ed i criteri propri di questa certificazione.

Come indicazione generale, va rilevato che il primo modulo è di natura teorica, mentre gli altri sono di tipo pratico. Corrispondentemente, i test relativi al primo modulo verificano il livello di conoscenza (il "sapere") acquisito, mentre in tutti gli altri casi i test sono finalizzati all'accertamento del grado di abilità operativa (il "saper fare").

#### Modulo ECDL1 - Concetti fondamentali delle Tecnologie dell'Informazione (6 ore)

Questo modulo ha lo scopo di inquadrare i concetti fondamentali riguardanti le Tecnologie dell'Informazione. L'allievo deve acquisire una conoscenza di base della struttura e del funzionamento di un personal computer, sapere cosa sono le reti informatiche, avere idea di come queste tecnologie impattano la società e la vita di tutti i giorni. Deve, inoltre, conoscere i criteri ergonomici da adottare quando si usa il computer, ed essere consapevole dei problemi riguardanti la sicurezza dei dati, la privacy e gli aspetti legali.

#### Modulo ECDL2 - Uso del computer e gestione dei file (14 ore)

Scopo di questo modulo è di fornire una conoscenza pratica delle principali funzioni di base del computer e del suo sistema operativo. L'allievo deve acquisire la capacità di eseguire le attività essenziali di uso ricorrente quando si lavora col personal computer: organizzare e gestire file e cartelle, lavorare con le icone e le finestre, usare semplici strumenti di editing e le opzioni di stampa.

#### Modulo ECDL3 - Elaborazione di testi (14 ore)

Questo modulo è diretto a fornire all'allievo una competenza nell'uso del computer come strumento per l'elaborazione dei testi. Egli deve essere in grado di effettuare tutte le operazioni necessarie per creare, impaginare e rifinire un documento. Inoltre, deve saper usare funzionalità aggiuntive come la creazione di tabelle, l'introduzione di grafici e di immagini in un documento, la stampa di un documento per l'invio ad una lista di destinatari.

#### Modulo ECDL4 - Foglio elettronico (10 ore)

Questo modulo presenta i concetti fondamentali del foglio elettronico e i suoi usi pratici. L'allievo deve essere in grado di creare e impaginare un semplice foglio di calcolo elettronico e utilizzare le funzioni aritmetiche e logiche elementari. Egli deve, inoltre, conoscere l'uso di funzionalità aggiuntive quali la rappresentazione grafica dei dati contenuti nel foglio.

#### Modulo ECDL7 - Servizi in rete: Internet e posta elettronica (14 ore)

Questo modulo riguarda l'uso delle reti informatiche con un duplice scopo, ossia cercare informazioni e comunicare. Corrispondentemente esso consta di due parti. La prima concerne l'uso di Internet per la ricerca di dati e documenti in rete; si richiede quindi di saper usare le funzionalità di un browser, di utilizzare i motori di ricerca e di eseguire stampe da web. La seconda riguarda, invece, la comunicazione per mezzo della posta elettronica; si richiede cioè di saper inviare e ricevere messaggi, allegare documenti ad una e-mail, organizzare e gestire cartelle di corrispondenza elettronica.

- Modalità di erogazione

Il corso verrà effettuato in aule attrezzate, con la presenza di un docente e di due tutor. La metodologia didattica è in autoistruzione ma potrà essere costituita da un mix di docenza diretta e di attività in auto istruzione nella prima erogazione ed eventualmente, secondo valutazione in itinere

dell'opportunità di ciò, in alcune delle erogazioni successive. Per la prima erogazione le ore sono assegnate secondo lo schema seguente:

Modulo	Docenza	Auto istruzione	Valutazione	Totale
Introduzione	2	-	-	2
ECDL1	4	1	1	6
ECDL2	7	6	1	14
ECDL3	7	6	1	14
ECDL4	5	4	1	10
ECDL7	7	6	1	14
Totale	32	23	5	60

Il modulo introduttivo è dedicato a: a) una presentazione del corso, b) istruzioni su come effettuare le parti in autoistruzione, c) norme relative agli esami ECDL, d) un breve test di ingresso.

Ogni modulo si conclude con l'effettuazione del relativo test ECDL.

Per le attività in autoistruzione, si farà ricorso a materiale didattico disponibile su CD-ROM, erogato in rete locale, e/o a corsi di formazione a distanza, erogati via Internet.

Va infine ribadito quanto già accennato (v. "Programma del corso") circa l'impiego di esercizi ed esempi mutuati dalla realtà operativa delle amministrazioni di provenienza dei partecipanti o comunque attinenti le problematiche delle pubbliche amministrazioni.

#### - Caratteristiche dei docenti

I docenti dovranno avere titolo di studio universitario (laurea di tipo ingegneristico o scientifico nel settore delle tecnologie dell'informazione) accompagnato da una esperienza di docenza di almeno due anni. Essi dovranno avere competenze sistemiche che consentano loro di gestire eventuali semplici problemi relativi alle attrezzature informatiche dell'aula.

I tutor dovranno avere competenza specifica sui prodotti utilizzati nei vari moduli. In base al programma del percorso didattico di formazione dei formatori (Corso FF) e' previsto che dopo le prime due edizioni del corso, in ogni aula entrambi i tutor esterni siano sostituiti dai formatori interni alle amministrazioni che sono stati all'uopo appositamente formati mediante i corsi di formazione dei formatori (Corso FF).

#### -Modalità di verifica dell'apprendimento

Come già menzionato, non vengono richiesti prerequisiti specifici per la partecipazione al corso. E' tuttavia previsto un test di ingresso all'inizio del corso per consentire una migliore taratura degli interventi del docente.

Tutti i partecipanti effettueranno inoltre i test previsti a conclusione di ogni modulo. I test dovranno essere effettuati seguendo rigorosamente le procedure internazionali ECDL. In particolare, verranno erogati i test contenuti nell'EQT (European Question and Test Base), e per ogni modulo sarà concesso al candidato un tempo massimo di 45 minuti.

I test dovranno essere effettuati presso le stesse sedi pubbliche dove si tengono i corsi di formazione. Tali sedi si possono, infatti, configurare come sedi d'esami on-site, per le quali esiste

una apposita procedura di autorizzazione da parte dell'AICA, responsabile del programma ECDL in Italia.

Tutti i partecipanti ai corsi di formazione riceveranno la “skills card” ECDL su cui verranno segnati i moduli superati. A tutti coloro che supereranno quattro dei test previsti, verrà rilasciato il diploma ECDL START.

Coloro che, a fine corso, non abbiano superato le prove prescritte per il rilascio del diploma, potranno, utilizzando la stessa skills card, ripetere gli esami falliti presso un qualsiasi Test Center ECDL accreditato. Coloro che hanno conseguito l'ECDL START potranno, utilizzando la stessa skills card, sostenere, presso un qualsiasi Test Center accreditato, gli esami mancanti per ottenere la certificazione ECDL completa. La valutazione dei risultati dei test sarà effettuata dai docenti del corso di formazione, i quali devono essere in possesso dei requisiti per gli esaminatori ECDL.

## **7.2 Corso B**

### **- Aspetti generali**

Il corso ha per obiettivo la formazione di competenze informatiche evolute orientate alla gestione delle pratiche all'interno di una amministrazione ed alla integrazione della operatività di diverse amministrazioni.

A tal fine i partecipanti dovranno acquisire:

- conoscenze di base sul ruolo delle tecnologie dell'informazione nell'automazione dei servizi dell'amministrazione pubblica
- abilità pratiche relative all'uso delle reti della pubblica amministrazione
- abilità pratiche relative alla gestione di dati, documenti e flussi di lavoro.

Anche nell'ambito del Corso B un punto di riferimento importante sarà costituito dalla ECDL. In particolare saranno coperti i contenuti relativi alla gestione di basi di dati ed alla presentazione di documenti (moduli ECDL 5 e 6), portando così quanti seguissero il Corso B a valle del Corso A a completare il percorso previsto dalla ECDL e ad acquisire la patente stessa. Tuttavia il Corso B prevede anche l'apprendimento di concetti più avanzati rispetto a quelli della ECDL e più direttamente collegati alla operatività delle amministrazioni pubbliche per quanto concerne l'utilizzazione delle reti e la gestione dei flussi documentali e di lavoro.

A seguito della necessità di rispettare gli standard internazionali della ECDL, anche nell'ambito del Corso B, almeno per quanto riguarda i moduli ECDL, sarà necessario che gli enti erogatori godano della certificazione ECDL.

### **- Profilo dei destinatari**

Ai destinatari del corso B si applicano le medesime considerazioni valide per i partecipanti al corso A. Più in particolare, il corso è destinato ad utenti finali di sistemi informatici che nelle loro attività quotidiane debbano utilizzare il computer non solo per svolgere compiti elementari, ma anche per

accedere a servizi evoluti nell'ambito delle reti della pubblica amministrazione e per svolgere compiti operativi e relativi alla gestione di dati e flussi di lavoro.

#### - Prerequisiti

Prerequisito per la frequenza del Corso B è la conoscenza dei contenuti del Corso A od una equivalente esperienza nella utilizzazione delle corrispondenti funzionalità. Chiaramente, a valle del Corso B il rilascio della Patente Europea sarà possibile solo per coloro che avranno precedentemente superato i test del Corso A o avranno acquisito privatamente il riconoscimento dei corrispondenti "skills".

Per verificare le conoscenze dei partecipanti e la loro adeguatezza rispetto ai contenuti del Corso, sarà inviato un questionario alle amministrazioni di provenienza.

#### - Durata

E' previsto un impegno complessivo di 40 ore, articolato in moduli di 2 ore per 4 giorni la settimana. Questa durata include tutte le fasi di apprendimento, eventualmente sia con docenza diretta che in autoistruzione, nonché l'effettuazione dei test finali secondo le procedure standard ECDL.

#### - Programma del corso

Il Corso prevede sia moduli in autoformazione corrispondenti a componenti del percorso ECDL (in particolare i moduli ECDL5 ed ECDL6), sia moduli progettati ad hoc. Per questi ultimi si fornisce di seguito una descrizione dettagliata dei contenuti. Per quanto riguarda i contenuti dei moduli ECDL si fornisce solo una descrizione sommaria e si rinvia all'Appendice 2 per i contenuti dettagliati.

All'erogatore del corso viene richiesto che, nella presentazione degli argomenti, si utilizzino esempi aventi attinenza con la realtà operativa (procedure, modulistica ecc.) delle amministrazioni di provenienza dei partecipanti. Resta fermo, ovviamente, il principio che i test ECDL utilizzeranno esclusivamente il materiale ed i criteri propri di questa certificazione.

#### Modulo B1 - Tecnologie dell'informazione per l'automazione dei servizi (2 ore)

Il modulo ha l'obiettivo di mostrare come un uso corretto delle tecnologie dell'informazione consente di migliorare l'operatività dell'amministrazione pubblica e la qualità dei servizi.

#### Programma del modulo:

- concetti di base sulle reti e sulle applicazioni informatiche in rete
- illustrazione del piano di azione di e-government
- riorganizzazione dell'operatività e qualità dei servizi.

#### Modulo ECDL5 - Basi di dati (12 ore)

In questo modulo vengono introdotti i concetti fondamentali delle basi di dati e i principi della loro utilizzazione mediante un sistema standard di gestione di basi di dati. Il modulo è articolato in due parti. La prima è dedicata alla creazione di una base di dati ed al suo caricamento anche mediante l'utilizzazione di maschere. La seconda è dedicata all'estrazione di informazioni ed alla generazione di rapporti.

#### Modulo ECDL6 - Presentazioni (8 ore)

Il modulo è dedicato alla creazione di presentazioni e alla produzione delle relative diapositive. Esso prevede l'apprendimento dell'uso di uno strumento standard per la creazione di presentazioni sia per quanto riguarda l'inserimento di testi, grafici e immagini, sia per quanto riguarda la visualizzazione e la stampa.

#### Modulo B2 - Aspetti avanzati relativi alle reti (8 ore)

Il modulo ha l'obiettivo di formare i partecipanti all'uso delle reti di vario livello, utilizzate nell'ambito della pubblica amministrazione locale e centrale, e di introdurli alle problematiche di sicurezza che caratterizzano la gestione di servizi su rete.

Gli argomenti trattati nel modulo riguardano:

- principi di organizzazione delle reti. Protocolli
- reti locali, reti geografiche, Internet
- la RUPA e le altre reti della pubblica amministrazione;
- la sicurezza delle reti;
- la gestione di documenti in rete
- autenticazione e firma elettronica
- esercitazioni pratiche.

#### Modulo B3 - Gestione dei flussi di lavoro e dei flussi documentali (10 ore)

Il modulo ha lo scopo di introdurre i partecipanti alle trasformazioni che l'attività di ufficio subirà a seguito dell'introduzione delle nuove tecnologie informatiche e di formarli nell'uso di strumenti per la gestione di flussi documentali e di flussi di lavoro.

Gli argomenti trattati nel modulo riguardano:

- introduzione alla reingegnerizzazione dei processi di ufficio
- gestione di flussi documentali
- gestione dei flussi di lavoro
- struttura e funzioni di un Workflow Management System
- esercitazione pratica consistente nella illustrazione da parte dei docenti di una tipica applicazione di ufficio basata su WMS e simulazione della sua utilizzazione da parte dei partecipanti.

#### Modalità di erogazione

Il corso verrà effettuato nei Learning Point, con la presenza di un docente e di due tutor. La metodologia didattica è in autoistruzione ma potrà essere costituita da un mix di docenza diretta e di

attività in auto istruzione nella prima erogazione ed eventualmente, secondo valutazione in itinere dell'opportunità di ciò, in alcune delle erogazioni successive. Per la prima erogazione le ore sono assegnate secondo lo schema seguente:

Modulo	Docenza	Autoistruz.	Valutazione	Totale
B1	2	-	-	2
ECDL5	5	6	1	12
ECDL6	3	4	1	8
B2	5.5	2	0.5	8
B3	7.5	2	0.5	10
Totale	23	14	3	40

Gli esempi trattati e le esercitazioni pratiche svolte durante il corso dovranno fare riferimento, per quanto possibile, alla realtà operativa delle amministrazioni pubbliche.

Ogni modulo, tranne il Modulo B1 che ha carattere introduttivo, si conclude con l'erogazione di un test.

Per le attività in autoistruzione, si farà ricorso a materiale didattico disponibile su CD-ROM, erogato in rete locale, e/o a corsi di formazione a distanza, erogati via Internet.

Va infine ribadito esercizi ed esempi utilizzati saranno mutuati dalla realtà operativa delle amministrazioni di provenienza dei partecipanti o comunque attinenti le problematiche delle pubbliche amministrazioni.

#### - Caratteristiche dei docenti

I docenti dovranno avere titolo di studio universitario (laurea di tipo ingegneristico o scientifico nel settore delle tecnologie dell'informazione) accompagnato da una esperienza di docenza di almeno due anni. Essi dovranno avere competenze sistemiche che consentano loro di gestire eventuali semplici problemi relativi alle attrezzature informatiche dell'aula.

I tutor dovranno avere competenza specifica sui prodotti utilizzati nei vari moduli. In base al programma del percorso didattico di formazione dei formatori (Corso FF) e' previsto che dopo le prime due edizioni del corso, in ogni aula entrambi i tutor esterni siano sostituiti dai formatori interni alle amministrazioni che sono stati all'uopo appositamente formati mediante i corsi di formazione dei formatori (Corso FF).per realizzare attività di tutoraggio ed effettuare al tempo stesso un'attività di training on the job.

#### - Modalità di verifica

All'inizio del corso i partecipanti saranno sottoposti ad un test che consenta di valutare le conoscenze pregresse e di tarare i contenuti e la presentazione del corso. Al termine di ogni modulo tutti i partecipanti effettueranno i test previsti a conclusione di ogni modulo.

Per quanto riguarda i moduli ECDL i test dovranno essere effettuati seguendo rigorosamente le procedure internazionali ECDL e quindi saranno soggetti alle stesse regole già esposte per il Corso A. In particolare, verranno erogati i test contenuti nell'EQT B (European Question and Test Base), e per ogni modulo sarà concesso al candidato un tempo massimo di 45 minuti. Inoltre tutti i partecipanti riceveranno la "skills card" ECDL su cui verranno segnati i moduli superati.



Tutti i partecipanti che abbiano già superato i test del Corso A ed hanno quindi già acquisito la certificazione dei corrispondenti skills, se supereranno anche i test dei moduli ECDL 5 ed ECDL 6 otterranno il rilascio della patente. Peraltro, per ottenere il riconoscimento del superamento del Corso B essi dovranno anche superare i test relativi ai moduli B2 e B3.

Per evitare difficoltà ai partecipanti i test per i moduli B2 e B3 dovranno essere impostati in modo omogeneo ai test ECDL. Considerata la differente natura dei moduli B2 e B3 rispetto a quelli ECDL, la durata dei test relativi sarà di 30 minuti ciascuno.

### **7.3 Corso Formazione Formatori (FF).**

#### **- Aspetti generali**

Come si è detto, il Progetto Pilota prevede che vengano realizzate due edizioni di un percorso didattico volto alla formazione di soggetti destinati a loro volta a svolgere attività di tutoraggio e formazione prima all'interno dello stesso Progetto Pilota e poi nei confronti di altro personale delle amministrazioni pubbliche, nell'ambito del processo di formazione a cascata previsto dal progetto di e-government.

Il corso di FF prevede i seguenti contenuti generali:

- 1) contenuti relativi alle metodologie didattiche da utilizzare nel processo di formazione a cascata previsto per la formazione di massa di dipendenti delle pubbliche amministrazioni
- 2) contenuti tecnici di tipo informatico, equivalenti ai contenuti dei corsi A e B
- 3) contenuti di tipo metodologico volti a preparare i partecipanti a svolgere attività di tutoraggio sui contenuti dei corsi A e B nel processo di formazione a cascata.

Nelle sezioni seguenti si forniscono le specifiche relative ai moduli didattici di cui al punto 1 e al punto 3. Per quanto riguarda i moduli didattici di cui al punto 2, cioè la parte di corso corrispondente ai corsi A e B, i programmi didattici e le modalità di erogazione saranno le stesse dei suddetti corsi, con le seguenti varianti:

- i materiali didattici in autoistruzione utilizzati potranno essere in parte anche di tipo diverso da quelli utilizzati nei corsi regolari (ad esempio potrebbero essere prevalentemente on line); ciò consentirebbe di addestrare i partecipanti su una pluralità di materiali didattici in modo da permettere loro di effettuare efficacemente la successiva attività di tutoraggio sia nell'ambito del Progetto Pilota sia nell'ambito della successiva formazione di massa
- i docenti, oltre ad approfondire, come nelle altre erogazioni, i contenuti tecnici dei vari moduli, dovranno preparare i futuri formatori allo svolgimento delle attività di tutoraggio che essi saranno chiamati a effettuare. Dovranno cioè illustrare i problemi principali che i discenti potranno incontrare e le modalità con cui essi potranno andare in loro aiuto.

#### **- Profilo dei destinatari**

Il percorso di FF tende a creare, in ogni amministrazione coinvolta, un nucleo di operatori della formazione, capace di incrementare, sostenere e gestire le azioni di formazione a cascata utili a garantire una diffusione pervasiva delle abilità informatiche di base ed evolute, come previsto nel programma di e-government.

Per questo, occorrerà formare, in queste prime azioni interne al Progetto Pilota, figure che abbiano, oltre alle competenze informatiche maturate con la fruizione dei moduli A e B del progetto, un profilo di competenze articolato come segue.

Conoscenze relative a:

- Modelli organizzativi e Sistema di risorse nelle Organizzazioni
- Nuovo assetto della Pubblica Amministrazione
- La Risorsa Umana nel ridisegno della PA
- Il sistema di competenze come elemento motore del cambiamento
- Job description e job profile come analisi antecedenti alla formazione
- Il bilancio di competenze nelle organizzazioni
- Modelli formativi (tradizionali in presenza, in autoformazione, misti e a distanza)
- Le caratteristiche degli interventi formativi rivolti agli adulti
- La comunicazione come risorsa per le organizzazioni e per la formazione
- Il processo di formazione
- Il processo di valutazione della formazione
- Le funzioni formative (di docenza, tutoriali e di coordinamento)
- I materiali per la formazione
- Le architetture formative (ambienti di fruizione e supporti).

Competenze tecniche per:

- L'ascolto e l'analisi dei bisogni di formazione in un contesto organizzativo (compresa la costruzione di strumenti come questionari, interviste e spazi di comunicazione telematica)
- La selezione di utenti di interventi di formazione
- La valutazione degli aspetti di criticità di interventi formativi
- La progettazione di azioni e servizi tutoriali che accompagnino azioni formative
- La gestione di processi di valutazione della formazione
- Il tutoraggio nella fruizione di interventi a distanza
- Il tutoraggio nella erogazione di interventi in presenza.

Competenze relazionali per:

- La comunicazione interna sia diretta che mediata da strumenti tecnologici
- La gestione della comunicazione interpersonale
- La gestione di dinamiche interpersonali e di gruppo proprie della formazione degli adulti occupati.

- Prerequisiti

Le risorse umane coinvolte dalle amministrazioni nelle attività formative non proverranno necessariamente dalle aree organizzazione e gestione del personale, e dovranno quindi essere

introdotte ai temi della formazione e valorizzazione delle persone e delle risorse tecnologiche con particolare attenzione ai differenti background formativi e professionali dei partecipanti riuniti dall'esperienza di FF.

Gli elementi di omogeneità saranno costituiti dall'appartenenza alla amministrazione pubblica e dal livello di inquadramento che sarà il 7° o l'8° per tutti i partecipanti all'esperienza formativa.

Come per le competenze informatiche, anche per le competenze relative alla progettazione e gestione di attività formative si dovrà ricorrere a un'esperienza che uniformi i livelli di competenza a partire dal basso e che crei una visione comune della valenza strategica della formazione a cascata nel processo di diffusione di informatica e telematica nelle amministrazioni pubbliche.

I partecipanti alle attività saranno circa 30, con una oscillazione in più o in meno di 10 unità, e proverranno dalle tre regioni individuate come beneficiarie del Progetto Pilota.

- Durata e articolazione in fasi

L'intervento prevede l'intersezione dei moduli specifici di FF (per 150 ore di attività in aula) ai moduli previsti per la formazione di base ed evoluta rivolta all'utenza più ampia dell'intero Progetto Pilota.

Nell'intervento di FF, oltre ai moduli specialistici e a quelli di formazione informatica, sono previste inoltre attività di affiancamento nello sviluppo di esperienze concrete di tutoraggio per i 4 mesi successivi al completamento del loro percorso formativo.

Per la preparazione di questa attività di affiancamento, e per facilitare l'integrazione dei partecipanti e la loro familiarizzazione con le logiche del Campus virtuale, i partecipanti al corso di FF saranno inseriti da subito in attività di comunicazione telematica via con i docenti e i tutor, e metteranno i primi mattoni utili a costruire il processo di comunicazione auspicato nella messa a regime del progetto. Inoltre, questo creerà i presupposti per una pratica concreta delle criticità e dell'impatto motivazionale generati dall'uso di spazi alternativi a quelli della tradizionale comunicazione interna in presenza.

Le aule attivate per consentire l'erogazione saranno due (ognuna di al massimo 20 partecipanti). Ogni giornata di formazione specialistica avrà la durata di 7 ore (h).

Fase 1	Team building e I Modulo specialistico FF	35 h	Aula	Attivazione CAMPUS virtuale
Fase 2	Informatica di base	60 h	Learning Point	
Fase 3	Informatica Avanzata	40h	Learning Point	
Fase 4	Team building e Moduli specialistici FF (II – III – IV V).	115 h	Aula	
Fase 5	Affiancamento	4 mesi	Learning	

			Point
--	--	--	-------

## - Programma del corso

Il corso di FF, nella parte specialistica, sarà articolato in 5 moduli erogati in aula, e l'insieme dei moduli tenderà a guidare i partecipanti alla comprensione dei processi formativi rivolti ad adulti inseriti in organizzazioni e si propone di sviluppare abilità di progettazione, gestione e valutazione di azioni di tutoraggio in ambienti di autoformazione.

A questo, si accompagnerà l'integrazione di queste competenze con la comprensione dei processi di alfabetizzazione e specializzazione informatica in atto nella PA con l'intento di agevolarli, sostenerli e promuoverli.

### Modulo 1

La risorsa formazione nelle amministrazioni (7 h + 28 h – in aula)

Introdotta da un'attività di team building di 7 ore, finalizzata alla socializzazione fra i partecipanti e alla creazione di un progetto d'aula comune, il modulo si propone di introdurre il tema della formazione a partire dalla funzione che questa esercita come motore del cambiamento nelle organizzazioni. Per questo, si propone di sollecitare la riflessione dei partecipanti sui modelli organizzativi e le trasformazioni in atto nella PA e sul sistema di risorse al quale fa capo il cambiamento (risorse tecnologiche, umane, metodologiche). I temi trattati saranno: il nuovo assetto della Pubblica Amministrazione, la Risorsa Umana nel ridisegno della PA, il sistema di competenze come elemento motore del cambiamento. I partecipanti saranno guidati in una riflessione sulla propria organizzazione e sulle trasformazioni che ne connotano il vissuto e, attraverso studi di caso e simulazioni, impareranno a descrivere le loro unità organizzative e i vissuti di riferimento fino a individuare la formazione come occasione per rendere il cambiamento normativo realtà condivisa. Saranno oggetto di approfondimento e riflessione: il piano d'azione di e-government, le trasformazioni introdotte dal riordino della PA, le leggi Bassanini e i decreti di attuazione, la nuova visione del lavoro pubblico nell'ottica di un ridisegno, valorizzazione e sviluppo dei servizi al cittadino, e accanto ad essi, la funzione dell'innovazione per la realizzazione dei nuovi servizi.

### Modulo 2

Le ragioni della formazione (7 ore di team building e 28 h in aula)

Il modulo ha l'obiettivo di presentare le diverse fasi che precedono la progettazione, erogazione e valutazione della formazione. I contenuti del modulo riguarderanno le problematiche relative all'individuazione dei bisogni di formazione, il bilancio di competenze nelle organizzazioni, le caratteristiche degli interventi formativi rivolti agli adulti, l'ascolto e l'analisi dei bisogni di formazione in un contesto organizzativo (compresa la capacità data ai partecipanti di costruire strumenti come questionari, interviste e spazi di comunicazione telematica, da utilizzare nelle attività di ascolto dei bisogni e monitoraggio). Inoltre i partecipanti, al termine del modulo, dovranno essere in grado di analizzare progetti di formazione e comprenderne obiettivi e caratteristiche. Sarà oggetto del modulo la trattazione delle fasi del processo di formazione (dalla progettazione, all'erogazione, al monitoraggio). Saranno inoltre presentati in questo modulo i diversi modelli formativi (in presenza, a distanza, misto, in autoistruzione) e le problematiche relative alla formazione d'aula (i materiali, gli ambienti utilizzati per la formazione, i supporti, gli strumenti).

### Modulo 3

Le funzioni formative e la funzione tutoriale (35 h – in aula)

Il modulo si propone di presentare le problematiche relative all'erogazione e valutazione di interventi formativi, con una particolare attenzione alle funzioni mediate dai formatori e dalle figure tutoriali. Al termine del modulo i partecipanti dovranno essere capaci di delineare il profilo di competenze di un tutor adeguandolo agli obiettivi, alle architetture e ai sistemi di risorse presenti in un dato intervento formativo, comprendendo l'importanza della figura tutoriale nella erogazione e nel monitoraggio e valutazione delle performances di un'azione di apprendimento. Temi del modulo saranno: le funzioni formative (di docenza, tutoriali e di coordinamento), le distinzioni fra tutoraggio di gestione e tutoraggio di processo, il processo di valutazione della formazione e i suoi strumenti.

### Modulo 4

La comunicazione come risorsa (21 h – in aula)

Il modulo sulla comunicazione, posto successivamente ai moduli sui processi di formazione e sulle funzioni formative, avrà la funzione di incrementare la consapevolezza dei partecipanti del valore della risorsa comunicazione nella gestione dei processi di apprendimento e cambiamento organizzativo. Saranno pertanto toccate le aree della comunicazione interpersonale, della comunicazione all'interno delle dinamiche di gruppo, della comunicazione per la cooperazione e il cambiamento nelle organizzazioni. I partecipanti, al termine del modulo, dovranno essere in grado di riconoscere nel processo di comunicazione le variabili che ne modificano l'efficacia. In particolare, uno spazio sarà dato alla riflessione sulla comunicazione interna alle organizzazioni, sia diretta che mediata da strumenti tecnologici.

### Modulo 5

La formazione a distanza – La figura tutoriale nella FAD (24 ore – in aula)

Il modulo si propone di rendere i partecipanti consapevoli delle peculiarità della formazione a distanza nei diversi aspetti e fasi del processo di sollecitazione dell'apprendimento. Saranno presentati i modelli della FAD in relazione al grado di innovazione tecnologica e le funzioni formative esercitate dal tutor nello specifico contesto della formazione a distanza. Saranno inoltre evidenziati i cambiamenti prodotti nel processo di formazione dalla telematizzazione dei rapporti interpersonali e sarà data enfasi alle differenti dinamiche legate alla FAD rispetto ai processi di autoistruzione. Al termine del modulo i partecipanti dovranno saper delineare il profilo di competenze del tutor nei sistemi di formazione a distanza e conoscere gli strumenti di comunicazione che emulano a distanza le funzioni formative dell'aula. Dovranno inoltre conoscere i principali ambienti di comunicazione a distanza per la formazione (spazi WEB, forum, bacheche elettroniche, chat, videoconferenze).

### Affiancamento (4 mesi)

Nel periodo di affiancamento, i partecipanti saranno guidati (con l'assistenza dei formatori e dei tutor di Progetto) all'esercizio della funzione tutoriale nei confronti dei gruppi di dipendenti delle amministrazioni in quel momento coinvolti coinvolti nella fruizione dei corsi A e B. La funzione

tutoriale dovrà essere fortemente mediata dagli spazi disponibili nel Campus virtuale e dovrà essere monitorato l'uso reale dello strumento di comunicazione a distanza.

- Modalità di erogazione, struttura dell'aula e attrezzature necessarie

I moduli specialistici previsti per il Corso di FF si svolgeranno in presenza, a carattere residenziale in sede idonea preferibilmente su Roma messo a disposizione dall'affidatario ed aule attrezzate con lavagna luminosa, video proiettore, personal computer, lavagna a fogli mobili, telecamera e collegamento a Internet.

I docenti (forniti dall'affidatario) saranno assistiti in aula da un tutor (fornito dall'affidatario) che avrà anche funzioni di facilitatore del processo di apprendimento, così da emulare per i partecipanti alcune delle funzioni che essi dovranno esportare nel vissuto post-corso.

Saranno privilegiate le tecniche di gestione dell'aula a forte componente partecipativa e ogni giornata prevedrà almeno due esercitazioni pratiche che consentano di collegare i contenuti teorici ad esperienze di simulazione o progettazione e realizzazione di microattività.

- Materiali didattici

Per ogni modulo dovrà essere consegnata ai partecipanti una guida contenente la stampa dei lucidi e i testi delle esercitazioni che i docenti proporranno in aula, corredati da una bibliografia di riferimento per il modulo.

- Caratteristiche dei docenti

Ogni docente coinvolto dovrà avere un'esperienza comprovata di almeno quattro anni di attività nella formazione degli adulti e di intervento nelle aree contenutistiche previste dal Corso di FF. Inoltre, dovrà garantire l'adozione di strategie attive di gestione dell'aula e la preparazione di materiali da inserire nella guida al modulo.

I tutor dovranno aver maturato esperienze di assistenza ad attività formative rivolte ad adulti di almeno un anno. Dovranno inoltre supportare i docenti nell'uso delle attrezzature presenti in aula (telecamera, PC, etc.).

- Modalità di verifica e strumenti di monitoraggio

I docenti coinvolgeranno i partecipanti in attività pratiche che renderanno possibile sondarne il grado di coinvolgimento, motivazione e comprensione dei contenuti (verifiche informali).

Saranno distribuiti, per ogni modulo:

- un questionario di valutazione delle attese
- un questionario di valutazione del gradimento del modulo
- una scheda per la valutazione dei docenti.

Inoltre, ai docenti sarà consegnata una scheda per la valutazione del clima d'aula e della rispondenza dell'azione formative agli obiettivi predefiniti.

## 8 Valutazione in corso d'opera e finale

Al fine di consentire al FORMEZ la verifica della regolare ed efficace erogazione dei corsi, il fornitore trasmetterà – relativamente a ciascuna edizione ed a ciascun modulo – la documentazione seguente:

- ☒ foglio di presenza per docenti, tutor ed allievi;
- ☒ i questionari, di cui al CAP.6, compilati dagli allievi;
- ☒ una scheda di sintesi, compilata dal docente, che riporta il valore medio delle risposte degli allievi al questionario per rilevazione della soddisfazione degli allievi (CAP 6)
- ☒ scheda di attestazione da parte del fornitore di cui al CAP 4
- ☒ L'accettazione delle singole edizioni, o ciascun modulo, da parte del FORMEZ avverrà sulla base del risultato delle schede di cui sopra, secondo la seguente formula:

$$V=0,6x MU+0,4xMD$$

Dove:

V= valutazione della fornitura

MU=Media SCHEDA relativa alla valutazione degli utenti (sezione b)

MD= media scheda di valutazione del docente

Qualora la media generale dell'edizione risulti inferiore a 6, dovranno essere predisposte le opportune azioni correttive per le edizioni successive, con riserva da parte del FORMEZ di chiedere ed ottenere la riproposizione integrale o parziale dell'edizione a carico del fornitore, da erogare ai medesimi utenti.

Il fornitore trasmetterà al FORMEZ la documentazione sopra menzionata relativamente alla erogazione dei corsi entro una settimana dalla conclusione di ciascuna edizione nel formato richiesto dal sistema informativo della formazione

## **9 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL COMPENSO**

Il compenso, che sarà determinato in base alle attività effettivamente svolte e sarà corrisposto a rendicontazione, verrà erogato con i termini e le modalità indicati nel successivo contratto, previa prestazione da parte dell'affidatario di idonea fidejussione.

L'affidatario, inoltre, nella rendicontazione si dovrà attenere alla normativa del FSE.



## 10 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

### A) DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

In risposta al bando di gara dovrà essere presentata la documentazione specificamente richiesta nel bando di gara medesimo.

In risposta, viceversa, all' eventuale successivo invito a formulare l'offerta dovranno essere presentati i documenti di seguito indicati:

- ✍️ **PROGETTO** di erogazione dei servizi sia relativi ai Learnig-Point, sia relativi ai corsi e al materiale didattico dettagliato
- ✍️ **Predisposizione di un PIANO DI QUALITÀ** relativo alle richieste contenute nel presente CAPITOLATO

Nel Progetto devono essere indicati:

- **PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ** da realizzare nella fase di progettazione che precederà l'erogazione dei corsi
- **PROGRAMMA DETTAGLIATO DEI CORSI** in cui sia chiarito come verranno alternate le ore di autoistruzione e quelle di docenza nelle diverse erogazioni e come sarà attuata la personalizzazione dei corsi al contesto delle pubbliche amministrazioni
- **METODOLOGIE E STRUMENTI DI CONTROLLO** dell'erogazione, integrati alla piattaforma Campus Formez, ed eventuali interventi correttivi
- **curricula dei docenti e dei tutor utilizzati**; poiché a partire dal quarto mese dall'inizio dei corsi i tutor esterni saranno sostituiti in tutto o in parte con i tutor formati nel Corso FF, si richiede che venga indicato separatamente il costo orario dei docenti e quello dei tutor
- **esemplari rappresentativi dei materiali didattici realizzati** o adottati per i moduli ECDL
- **esemplari rappresentativi dei materiali didattici da sviluppare** ad hoc per i corsi in oggetto in cui sia particolarmente valutabile il contributo di personalizzazione al contesto delle pubbliche amministrazioni e il grado di integrazione alla piattaforma WEB del Campus Formez
- **descrizione dettagliata** dell'organizzazione, degli arredi, del cablaggio, delle attrezzature informatiche e del software dei Learning Points da realizzare; poiché la condizione in cui i learning point saranno messi a disposizione dalle amministrazioni potrà essere varia ed in alcuni casi i locali potrebbero essere già in tutto in parte attrezzati, per tale fornitura si richiede che vengano fatte offerte separate per arredi, cablaggi elettrico e di rete, attrezzature informatiche e licenze software.

Come si è detto precedentemente, ai fini dell'aggiudicazione della gara sarà considerata condizione necessaria l'accreditamento degli enti erogatori come Test Center ECDL, ossia la loro abilitazione alla somministrazione, valutazione e gestione dei test in questione: l'accreditamento viene rilasciato dall'AICA (Associazione Italiana di Informatica e Calcolo Automatico).

### B) CRITERI DI VALUTAZIONE

Per valutare le diverse offerte pervenute saranno presi in considerazione i seguenti elementi:

CARATTERISTICHE	PESO
validità didattica, qualitativa e tecnico- organizzativa del progetto didattico	40% del punteggio disponibile
prezzo	30% del punteggio disponibile
esperienze maturate per forniture similari	20% del punteggio disponibile
organizzazione dell'aula, attrezzature e numero di partecipanti per classe	10% del punteggio disponibile

Con specifico riferimento alla **PRIMA CARATTERISTICA** saranno in particolare considerati (secondo i criteri che saranno fissati dalla commissione di aggiudicazione):

~~///~~ **VALIDITÀ DELLA PROPOSTA DIDATTICA** (metodologie didattiche, programma dettagliato degli interventi didattici, curricula dei docenti, personalizzazione dei contenuti didattici del corso)

~~///~~ **QUALITÀ (VD.PAR 6), STANDARD ED USABILITÀ DEI MATERIALI DIDATTICI MULTIMEDIALI:**

~~///~~ adottati per i moduli **ECDL**

~~///~~ da progettare e realizzare **ad hoc** per gli altri moduli, e loro **GRADO DI INTERAZIONE** con la piattaforma Campus Formez

Poiché il Progetto Pilota prelude ad un impegnativo sforzo di formazione di massa che si baserà su materiali didattici in autoistruzione, particolare attenzione sarà rivolta alla sperimentazione ed alla valutazione dei materiali stessi. In particolare **l'efficacia e l'usabilità del materiale didattico** sarà analizzata in base alle seguenti voci:

- *CONFORMITÀ AGLI STANDARD*
- *CHIAREZZA DI ESPOSIZIONE*
- *PRECISIONE DEL LINGUAGGIO TECNICO*
- *INTERESSE DEGLI ESEMPI*
- *COMPLETEZZA DEGLI ESERCIZI*
- *COERENZA E BILANCIAMENTO DELLE PARTI*
- *VALIDITÀ DEI TEST DI AUTOVALUTAZIONE*
- *COERENZA E GRADEVOLEZZA DELLE INTERFACCE VIDEO*
- *SEMPLICITÀ DI INTERAZIONE*
- *HELP IN LINEA.*

I materiali didattici offerti su CD-ROM o in linea dovranno essere conformi alle specifiche di interoperabilità dell'IMS Global Learning Consortium. Inoltre tutto il materiale in autoistruzione deve essere compatibile con le attrezzature hardware e software specificate. L'installazione deve essere realizzabile senza necessità di assistenza tecnica.

~~///~~ **I SUPPORTI OFFERTI PER I MATERIALI IN AUTOISTRUZIONE A DISTANZA** (call center, portabilità web, sistema di FAQ).

~~///~~ **SISTEMA DI QUALITÀ ADOTTATO :**

- ?? eventuale possesso di certificato in corso di validità e con lo scopo che si riferisce chiaramente alla fornitura indicata,
- ?? adeguatezza del Piano della Qualità a coprire tutte le specifiche richieste nel CAPITOLATO

## **11. CESSIONE DIRITTI DI PROPRIETÀ**

I pacchetti didattici relativi al Corso “A” ( formazione informatica di base ), al Corso “B” ( formazione informatica di base evoluta ), sia nelle loro versioni per la prima erogazione a carattere sperimentale, sia nelle loro *release* finali per l’autoapprendimento; così come i pacchetti didattici relativi al Corso “FF” ( formazione formatori ) come pure ogni altro elaborato originale prodotto, i documenti progettuali, ogni documentazione reperita e sistematicamente organizzata e raccolta nello svolgimento delle attività, che dovranno essere consegnate dopo la conclusione delle stesse, resteranno di proprietà esclusiva del Fornez che ne potrà disporre la pubblicazione e la diffusione con l’indicazione di quanti ne hanno curato la produzione.