

SCHEDE DESCRITTIVE

MISURA II.1.B**TITOLO**

Modelli di gestione delle comunità professionali on line (ob.1)

FASCICOLO 97**PROPONENTE**

Univ. Venezia

COMPONENTI ATI/ATS	PARTNER INIZIALE	REGIONI
- Fondazione CUOA - CAF ACLI srl - ENAIP		Basilicata Calabria Campania Molise Puglia Sardegna Sicilia

DESCRIZIONE DELLA BUONA PRATICA

La buona pratica che si intende trasferire trae origine dal progetto "*Le comunità professionali in rete come mezzo di formazione individuale*" finanziato con legge 236193 con la finalità di favorire la crescita di famiglie e saperi professionali, con particolare attenzione alle figure professionali intermedie, mediante l'attivazione di comunità interorganizzative che troveranno nella rete telematica (intranet) il principale strumento di coordinamento e di scambio di informazioni. Le *comunità professionali*, intese come gruppi di persone che, condividendo problematiche professionali comuni, sono coinvolti nello sviluppo di pratiche, soluzioni e nuova conoscenza, rappresentano nel contempo un luogo di formazione, un contenitore di servizi qualificati, luogo di confronto e di discussione, nonché luogo di produzione del sapere professionale. Pertanto la loro funzione è quella di riorganizzare la fruizione di pacchetti formativi aggregando preferenze e priorità e trasformando il tradizionale rapporto tra domanda e offerta formativa. L'utenza potrà infatti fruire di un servizio di monitoraggio e di certificazione delle competenze che si tradurrà in una costante verifica dei percorsi di apprendimento intrapresi.

La buona pratica sperimentata - la creazione e la gestione di comunità professionali on-line - ha permesso di formare 100 **professional** delle piccole e medie imprese del nord-est e, conseguentemente di consolidare e sistematizzare un modello di formazione continua. In particolare, le *comunità professionali in rete* hanno permesso di superare l'incapacità delle PMI nel fornire alle proprie figure professionali intermedie un percorso formativo costante nel tempo e personalizzato.

Per quanto riguarda l'impatto sui sistemi la sperimentazione ha permesso la riproduzione dell'intervento in altri contesti territoriali e l'adozione stabile del modello da parte del proponente,

nonché l'adozione delle modalità di intervento da parte di attori pubblici e privati non coinvolti nel progetto originario.

I benefici prodotti oltre il ciclo di vita del progetto hanno visto la riorganizzazione dei servizi informativi e formativi grazie allo sviluppo e al consolidamento di una nuova metodologia di integrazione, di scambio e lavoro tra i beneficiari del progetto e ulteriori utenti non previsti originariamente. Ciò ha peraltro consentito il rafforzamento delle reti locali esistenti, ovvero la creazione di nuove.

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI TRASFERIMENTO

La buona prassi sperimentata - le comunità professionali in rete - può essere trasferita dal contesto delle PMI a contesti più delimitati e precisi nell'ambito dei quali debbono tuttavia rilevarsi le stesse caratteristiche: rispetto all'utenza, la necessità di individuare modalità e strumenti nuovi di formazione continua sia per l'impossibilità dei lavoratori di allontanarsi dal proprio posto di lavoro, sia per la carenza dell'offerta formativa; rispetto al modello organizzativo che si tratti di uno scenario strutturato a rete, articolato in unità territoriali di dimensione medio-piccola. In tale ottica la buona pratica descritta è stata applicata applicata alla rete delle società Acii Service, aderenti al CAF Acii e, in modo particolare, ai Responsabili Assistenza Fiscale, che rappresentano i nodi cruciali della stessa rete e, in quanto tali, i testimoni privilegiati per veicolare e diffondere le competenze e le conoscenze acquisite. Si tratta di 429 Acii Service disseminate nelle Regioni Ob. 1 - ambito territoriale interessato al trasferimento - di cui 32 sono sedi *provinciali*.

SOGGETTI COINVOLTI / DESTINATARI

La specificità dei target individuato (Centri assistenza fiscale, CAF Acii, patronati, formatori ed Enti Locali) ha consentito il superamento di talune criticità riscontrate nel contesto di provenienza della buona prassi, diventando per converso un elemento di forza durante il processo di trasferimento. Se per le PMI la condivisione delle conoscenze ha risentito dei problemi di natura concorrenziale, la disseminazione della buona pratica ad attori appartenenti alla stessa struttura e che operano in regime di esclusiva sul territorio di riferimento, ha consentito il raggiungimento di risultati migliori. Il forte senso di appartenenza ad un settore specifico dei beneficiari, unitamente all'elevato livello di cooperazione dei soggetti coinvolti (Università di Padova, Fondazione CUOA e Enaip-Acii) rappresentano un connotato di eccellenza della buona prassi nella fase del processo di attuazione. La *governance* del progetto si è esplicitata attraverso un apposito comitato di pilotaggio e l'attivazione di gruppi di lavoro informali ai quali hanno preso parte tutti i componenti della ATS, nelle fasi di progettazione, coordinamento, realizzazione e divulgazione dell'iniziativa.

ATTIVITÀ

La buona prassi è stata trasferita interamente. Il processo di disseminazione ha infatti confermato gli obiettivi generali e specifici del modello sperimentato, con le finalità di creare e lanciare una *community* tra gli operatori delle Acii Service, di rafforzare l'interazione tra figure professionali differenti all'interno della rete e di definirne la relativa mappa delle competenze. Tutto ciò

nell'intento di creare uno strumento formativo e al tempo stesso operativo per i Responsabili Assistenza Fiscale e per gli altri operatori di rete delle Acli Service attraverso l'attivazione ed il consolidamento di una *Comunità Virtuale*, intesa come sede naturale e privilegiata di scambi, condivisione di esperienze, valorizzazione e capitalizzazione delle competenze professionali.

Anche sul piano metodologico sono stati riproposti il modello organizzativo della web community, e moduli formativi misti attraverso momenti di formazione on line (forum, chat ecc.) e momenti di formazione in presenza (aula, seminari ecc.) In sintesi, la combinazione delle diverse tipologie di intervento, in rete con servizi formativoinformativi, sul territorio attraverso seminari e workshop, e presso le Acli Service con l'analisi dei fabbisogni e il bilancio delle competenze, ha governato tutte le fasi del processo Più in dettaglio, le attività realizzate durante il trasferimento possono essere individuate nelle seguenti macro-aree:

Formazione L'azione era finalizzata ad approfondire gli strumenti di lavoro della web community e le competenze in materie tecnico-fiscali. L'attività, che è stata rivolta agli operatori della rete Acli, si è svolta con una parte consistente di formazione a distanza, attraverso lezioni di tipo tradizionale, seminari e conferenze. Gli interventi di formazione hanno consentito l'acquisizione di competenze di settore, competenze trasversali/relazionali e competenze specifiche per la creazione e gestione d'impresa.

Accompagnamento e tutoraggio L'affiancamento dei beneficiari (operatori e partner del progetto), è stato realizzato con modalità *on-line* e in presenza, principalmente per agevolare il percorso di apprendimento a distanza, per favorire il trasferimento di know how, e per le fasi di assistenza start-up e consulenza in itinere.

Studi e ricerche L'attività è stata realizzata in tutte le Regioni dell'Ob. 1 con la finalità di ottimizzare la buona pratica e agevolare le condizioni del trasferimento. Si è proceduto pertanto con la raccolta e l'analisi dei documenti, con l'analisi dei fabbisogni e l'elaborazione del relativo modello di ricerca.

Sensibilizzazione Volta alla promozione del progetto e del nuovo strumento on line e rivolta a formatori e operatori, è stata realizzata attraverso l'utilizzo di reti, forum interattivi, seminari informativi, incontri promozionali e riunioni di adesione al progetto.

Scambio Detta attività è stata realizzata on line ed è stata rivolta a formatori ed operatori delle Acli. Gli strumenti utilizzati per agevolare la condivisione e lo scambio di *know how* sono stati l'affiancamento e lo sviluppo congiunto di percorsi e metodi.

RISULTATI / PRODOTTI

Tra i **risultati** raggiunti dal processo di trasferimento si evidenziano:

- la creazione e il consolidamento di una web community come strumento di interazione, scambio e lavoro tra i beneficiari del progetto e i destinatari indiretti,
- il miglioramento delle competenze valutate dei tre profili coinvolti (Operator Senior rete Caf Acli; Res. Amm. Fiscali; Res. Acli Service).

Sono stati inoltre realizzati i seguenti **prodotti**:

- web community
- moduli didattici on line
- mediateca