



**Testimonianza “Un Computer in famiglia”
Convegno “Il costo dell’ignoranza informatica”
18 maggio 2009**



INVA

Gli obiettivi

La Regione autonoma Valle d'Aosta, in questi anni, si è fortemente impegnata nello **sviluppo della Società dell'Informazione** - a casa, a scuola e al lavoro – sostenendo:

- a) la realizzazione delle infrastrutture necessarie
- b) la crescita della cultura informatica
- c) la disponibilità di servizi telematici per i cittadini.

Con il progetto “Un computer in famiglia” si è voluto accrescere la **disponibilità di strumenti informatici** nelle famiglie valdostane e diffondere l'**uso di Internet**, investendo sul ruolo propulsivo delle giovani generazioni.

L'iniziativa (1 / 2)

Ad ogni **famiglia residente** in Valle d'Aosta con un **figlio nato fra il 1/1/1991 e 31/12/1997** si è messo a disposizione:

- la somma di **700 €** per l'**acquisto di un personal computer** nuovo, completo di dispositivo per l'accesso a Internet (con qualsiasi tecnologia);
- un **modulo formativo** da fruire sul proprio computer finalizzato ad un uso consapevole e sicuro delle tecnologie informatiche;
- una **casella di posta elettronica**;
- quattro **moduli formativi** da fruire in modalità **e-learning**.

L'iniziativa (2/2)

Per l'iniziativa, finanziata col contributo di

- Fondo Sociale Europeo
- Regione autonoma Valle d'Aosta
- Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale,

si è stanziato un contributo complessivo pari a **4.550.000,00 €**

Essa mirava a coinvolgere oltre il **10% dei nuclei familiari valdostani** in un periodo di 5 mesi (febbraio – giugno 2008)

Le attività progettuali (1/2)

Il progetto si è articolato sulle seguenti attività:

- **Campagna di comunicazione** (tv, radio, manifesti, internet, giornali, lettere individuali ...)
- Realizzazione **portale**
- Allestimento **sportelli** sul territorio per la ricezione delle domande e della documentazione prevista
- Disponibilità di un **contact center** a supporto dei cittadini (199.121.300 o uncomputerinfamiglia@regione.vda.it)



Le attività progettuali (1/2)

- Progettazione di un **software** in grado di gestire l'**iter della richiesta di contributo** e di rilevare tutti i dati utili alla definizione della segmentazione dell'utenza (alfabetizzazione informatica, utilizzo di internet, tipologia di pc acquistato ...)
- Progettazione di un sistema di **indicatori di efficacia ed efficienza** dell'intervento
- Fornitura di **materiale formativo** volto al conseguimento della certificazione **e -citizen**
- Predisposizione di **materiale formativo** da fruire in modalità **e-learning**
- Predisposizione di un sistema istituzionale di **posta elettronica** grazie al quale ogni cittadino ha a disposizione un proprio indirizzo e-mail

Servizi affidati a INVA

Realizzazione e Gestione Organizzativa e Operativa dell'intera iniziativa.

In particolare:

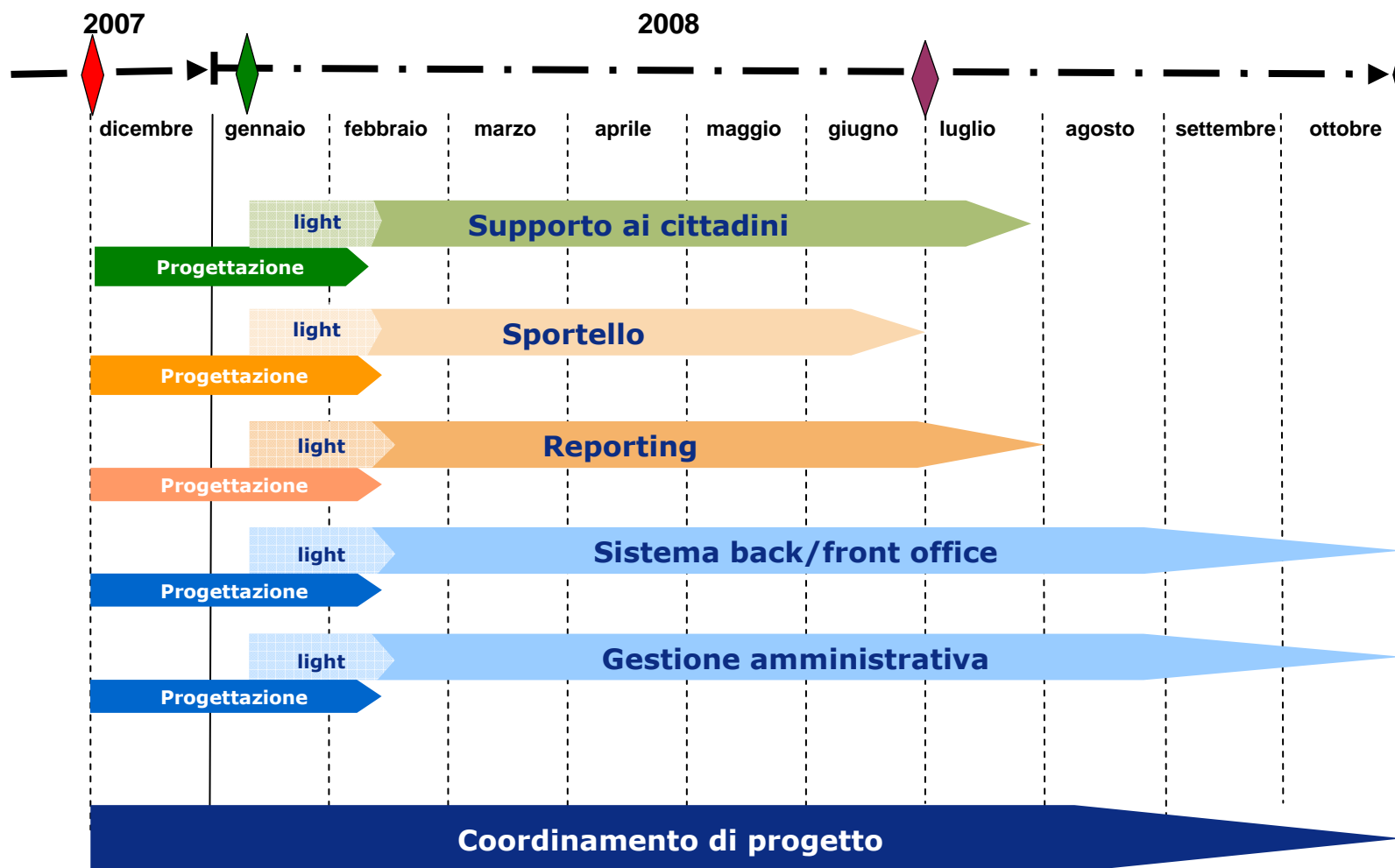
- coordinamento di progetto
- gestione amministrativa
- progettazione e realizzazione dei diversi sistemi e servizi:
 - sistemi applicativi di front/back office per gestione del workflow e di condivisione documenti di progetto
 - portale
 - posta elettronica
 - moduli formativi
 - sistema di reporting
 - servizio di supporto informativo ai cittadini
 - servizio di sportello fisico
- erogazione dei servizi
 - servizio di supporto ai cittadini
 - servizi di sportello fisico
 - servizio di gestione del sistema di posta elettronica
 - servizio di gestione del sistema di e-learning
 - servizio di reporting
 - servizio di emissione/gestione del pagamento dei contributi



INVA

Tutta l'azienda coinvolta!

Tempistica di progetto



- ◆ Avvio progetto
- ◆ 10 gennaio: Delibera di approvazione del progetto / Attivazione servizio informativo
- ◆ 15 febbraio: Attivazione sportello fisico
- ◆ 30 giugno: Chiusura sportello fisico
- ◆ Conclusione progetto



Contact Center



Software gestione pratica



“Computer in famiglia”

fsp

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

HOME

Home page

AREA RISERVATA

Benvenuto nel sistema di gestione dello sportello di "Un computer in famiglia".

ACCESSO

All'interno del sistema è possibile in base al proprio profilo:

- registrare le richieste di contributo
- monitorare il flusso delle stesse

DOCUMENTAZIONE

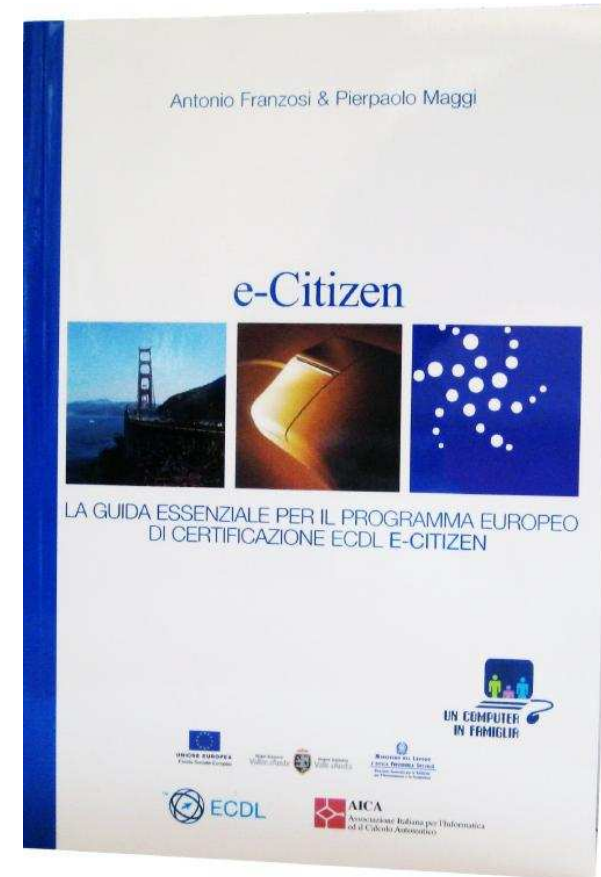
**MANUALE UTENTE
QUESTIONARIO**

A supporto dell'attività utente è disponibile un manuale interno all'ambiente, consultabile on-line o scaricabile per una consultazione off-line.

Per accedere, si prega dunque di inserire la propria utenze e password



Materiale formativo e-citizen



Il portale



Home



IL PROGETTO
FORMAZIONE E-CITIZEN
E-LEARNING
POSTA
IN PRIMO PIANO



IL PROGETTO

Presentazione
Quali caratteristiche deve avere il pc?
Documentazione
Normativa
Modulistica
Sono un rivenditore. Cosa devo fare per i clienti?
Di la tua
Contact center

La Regione autonoma Valle d'Aosta, in questi anni, si è fortemente impegnata nello sviluppo della Società dell'Informazione - a casa, a scuola e al lavoro - sostenendo la realizzazione delle infrastrutture necessarie, la crescita della cultura informatica e la disponibilità di servizi telematici per i cittadini. **(continua...)**



FORMAZIONE E-CITIZEN

Presentazione
Obiettivi
Percorso di certificazione
Dove ottenere la certificazione

Al momento della presentazione della documentazione presso lo sportello all'Ufficio "Carte Vallée", il genitore riceverà gratuitamente un kit che contiene il percorso di formazione e-Citizen. **(continua...)**



IN PRIMO PIANO

Importante successo dell'iniziativa con oltre l'88% di adesione

Search bar with a 'Cerca' button



Per informazioni chiama il numero telefonico **199.121.330** (numero a pagamento con tariffa ridotta. Clicca su "Contact center" per dettagli e costi)

oppure scrivi con la [posta elettronica](#)

CONTACT CENTER



Per esprimere pareri, suggerimenti e opinioni su questo progetto:

DI LA TUA



E-learning



Web 2.0: l'evoluzione del world wide web



Peer to peer: lo scambio dati



Google Earth: esplorare il mondo

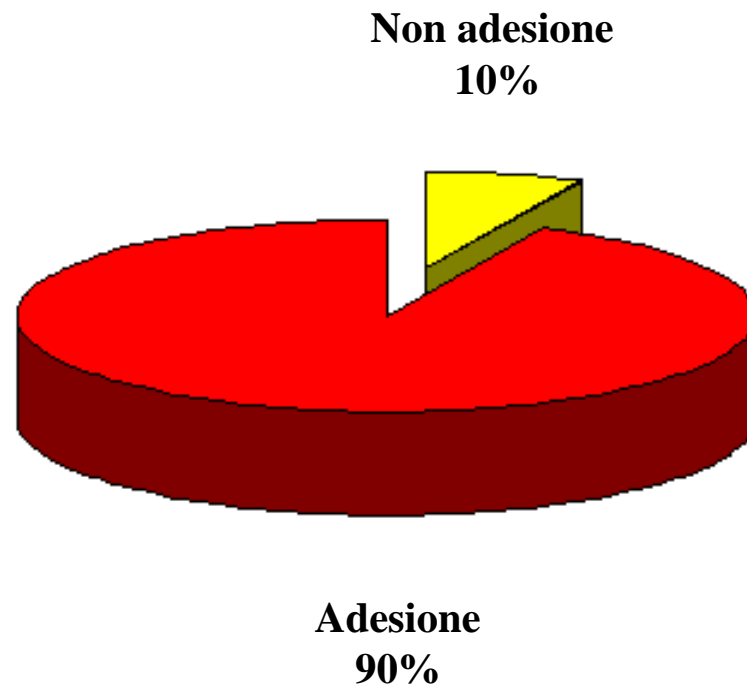


Mondo Blog



Indicatori efficienza ed efficacia

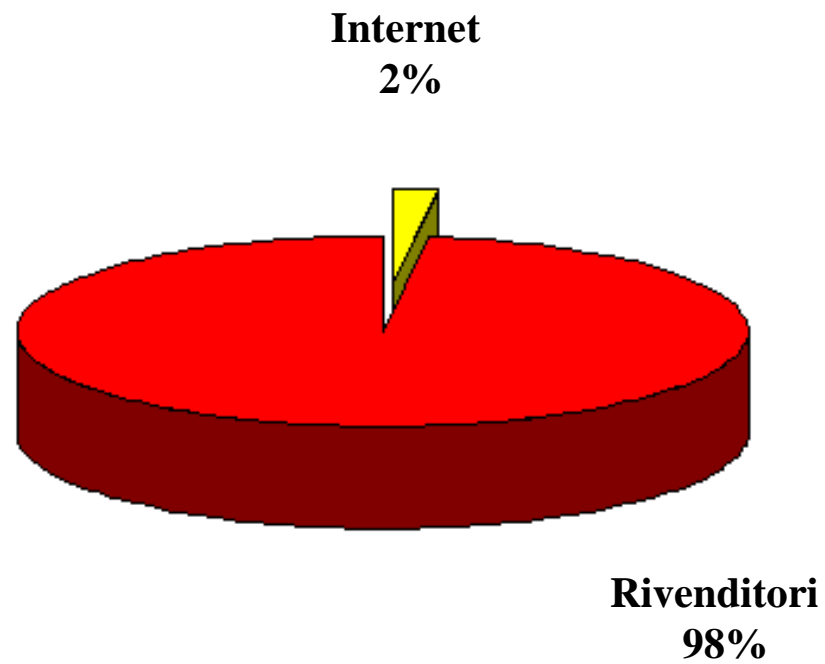
Adesione all'iniziativa





Indicatori efficienza ed efficacia

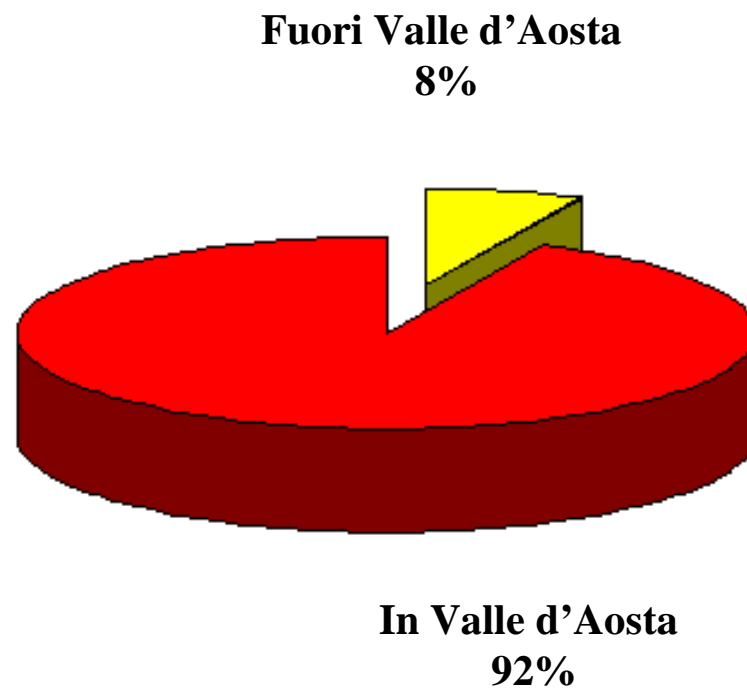
Distribuzione degli acquisti per canale di vendita





Indicatori efficienza ed efficacia

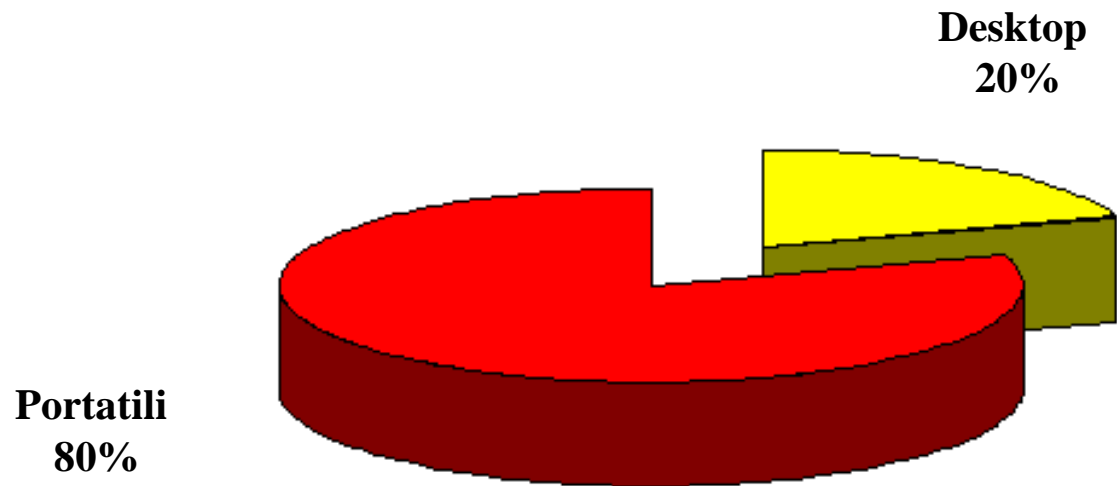
Distribuzione degli acquisti sul territorio nazionale





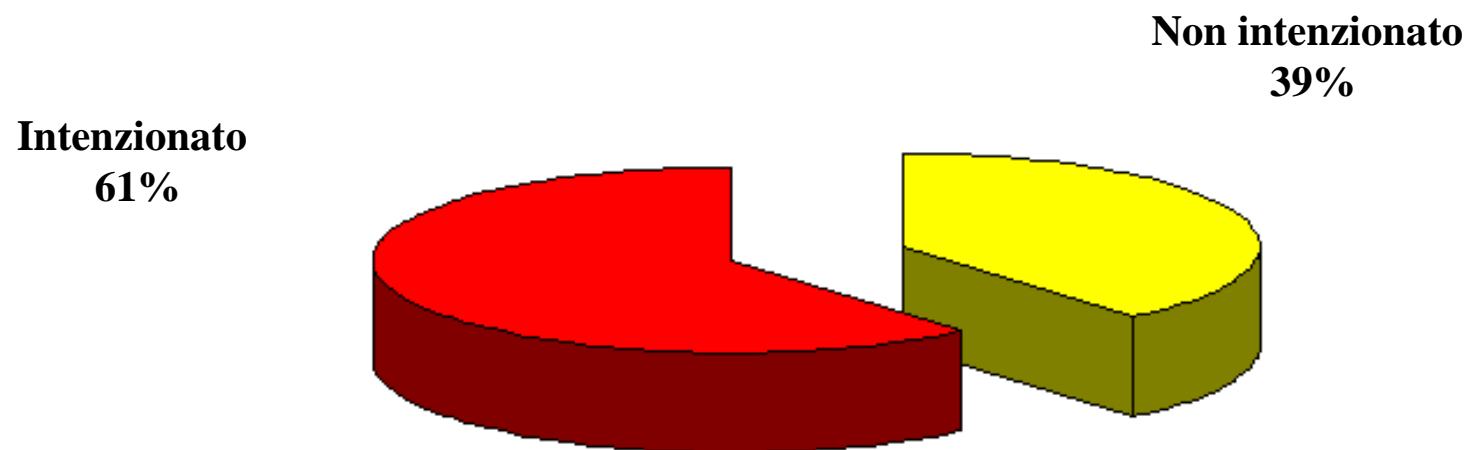
Indicatori efficienza ed efficacia

Tipologia di computer acquistati



Indicatori efficienza ed efficacia

Intenzione di attivare un abbonamento ad Internet *



(*) Sono in fase di rilevazione i dati di relativi al raggiungimento degli obiettivi di medio termine

Obiettivi raggiunti

- **90%** del target ha **aderito** all'iniziativa (5.750 famiglie sulle 6.500 potenziali)
- **1.035** famiglie **non possedevano un computer** (~ **20%** del target)
- sono stati erogati **4 milioni di euro** su 4.500.000 disponibili (**88%** della disponibilità)
- **3.600.000 euro** di contributo sono stati utilizzati per **acquisti in VDA** (**92%** dell'importo)
- la **ricaduta economica sugli operatori** di settore della VDA è stata di **4.500.000 euro** (sono stati acquistati computer di costo superiore all'importo massimo previsto come contributo)
- distribuiti **5.750 kit di autoformazione** e altrettante **caselle di posta**