

EDITORIALE

Spf on line: la formazione a distanza per il futuro del lavoro e dei lavoratori.

Si chiude con successo la prima fase di sperimentazione del Sistema Permanente di Formazione *on line*.

Oltre 134.000 utenti registrati al sistema, 86.350 iscritti a varie tipologie di iter didattico, 38.560 il numero di Unità Formative effettivamente concluse, più di 2.900 i Percorsi Formativi completati. L'utenza, composta in uguale misura da uomini e donne, di età media tra i 18 e i 45 anni, è distribuita sull'intero territorio nazionale, con punte di maggior fruizione nelle regioni della Campania, della Lombardia, della Sicilia e del Lazio.

Questi, alcuni dei dati più significativi che rappresentano l'impatto positivo avuto dal progetto realizzato dall'Isfol e finanziato dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, come servizio pubblico di offerta formativa per il nostro Paese.

L'obiettivo finale dell'iniziativa è stato quello di contribuire allo sviluppo delle professionalità degli operatori del sistema integrato istruzione/formazione/lavoro, in maniera omogenea e qualificante su tutto il territorio nazionale, sviluppando una piattaforma comune per la formazione a distanza, attraverso la quale poter ampliare l'utilizzo dell'e-learning anche per ulteriori categorie di utenti, garantendo standard metodologici e didattici elevati.

La sperimentazione ha messo in luce le opportunità e confermato l'interesse e la disponibilità del pubblico verso questo modello formativo. Spf *on line*, dopo aver raggiunto e superato gli obiettivi previsti, rilevando un trend di partecipazione in continua crescita, oggi sta proseguendo le attività didattiche e di assistenza all'apprendimento e, al tempo stesso, sta sviluppando una fase di approfondimento metodologico ed operativo finalizzato sia all'individuazione dei nuovi target di utenza verso cui rivolgere l'offerta, sia alla definizione di una diversa organizzazione volta a rendere strutturale il progetto stesso. I risultati confermano la validità e l'efficacia dell'intuizione progettuale nell'ottica di un servizio aperto e sempre disponibile rispetto ai fabbisogni legati alla formazione continua.

A partire da tale esperienza, Isfol è nuovamente al lavoro per riprogettare, implementare e migliorare il servizio.

■ EDITORIALE	p. 1
■ FOCUS	p. 2
■ IN BREVE	p. 3
■ AGENDA	p. 3
■ PUBBLICAZIONI	p. 3
■ PUNTO WEB	p. 3

In particolare l'assistenza formativa sarà rivolta ad un nuovo target, quello universitario, che potrà utilizzare come strumento didattico specifici ambienti di apprendimento della piattaforma xformare.

L'Isfol è attualmente impegnato nell'individuazione degli ambiti e dei contenuti professionali per i quali la formazione continua, basata su metodologie e-learning, rappresenta una risposta reale a bisogni reali.

Dotare il Paese di una infrastruttura finalizzata alla formazione a distanza, per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di Lisbona, è fattore imprescindibile. In tale contesto, Spf *on line*, affiancando altre iniziative di e-learning già presenti sul territorio nazionale, dovrà rappresentare il contenitore didattico e metodologico attraverso il quale, oltre all'utenza di riferimento del sistema integrato istruzione/formazione/lavoro, nuove filiere e/o target di lavoratori possano usufruire di opportunità formative specifiche.

Giovanni Principe

Direttore Generale ISFOL

Notizie da xformare.it

- Sette unità formative dedicate alle nozioni base della lingua inglese. Questa la novità del catalogo di xformare.it, che dal prossimo mese si arricchirà di ulteriori 30 corsi. I nuovi titoli riguarderanno principalmente l'analisi dei fenomeni sociali ed economici che caratterizzano la realtà nazionale, ma anche le competenze chiave, la trasparenza delle competenze e i risultati di apprendimento.

Contact Center: un supporto tecnico e informativo per gli utenti di xformare.it

Quando chiamare il numero verde 800.91.20.02 o inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica contactcenter@xformare-saa.org?

A pag. 2 un approfondimento sul Contact Center e sulle informazioni e i servizi che offre agli utenti di xformare.it.

FOCUS

Per formarti, è meglio fare la strada insieme!

Il Servizio di Contact Center: un supporto tecnico e informativo per gli utenti di xformare.it



In xformare.it la centralità dell'utente e le sue esigenze sono valori fondamentali quanto la qualità dell'offerta formativa.

È per questo motivo che Spf *on line* garantisce una rete di servizi di supporto per l'utenza, caratterizzata da uno staff di tutor specialistici e da uno di assistenza tecnico-informativa.

Assistere l'utente costituisce, infatti, una funzione strategica per assicurare l'efficacia dell'apprendimento in rete.

Il Servizio di **Contact Center**, nello specifico, fornisce all'utente informazioni sui servizi offerti dal Sistema Permanente di Formazione *on line*, accompagnamento e supporto al corretto utilizzo degli strumenti della piattaforma, indicazioni per la configurazione del proprio computer, per installare software aggiuntivi e per il download di programmi necessari alla fruizione ottimale dei corsi.

Attraverso il Contact Center, infine, l'utente può segnalare eventuali criticità che consentono di apportare correttivi e attivare interventi volti al miglioramento continuo del servizio e alla soddisfazione dell'utenza.

Come rivolgersi al Contact Center:

- chiamando il numero verde **800.91.20.02** attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30
- inviando una **e-mail** a: contactcenter@xformare-saa.org (tale canale è dedicato in via privilegiata agli utenti non registrati)
- una volta registrato, inviando una richiesta attraverso la compilazione del **modulo web** disponibile nella voce Contact Center dell'area privata della piattaforma.

Con il numero verde 800.91.20.02 è possibile richiedere:

1. **assistenza tecnica** sull'uso della piattaforma e sulle configurazioni del PC
2. **assistenza alla scelta dei corsi** attraverso il collegamento con il tutor specializzato nell'orientamento sull'offerta formativa
3. **informazioni generali** sul progetto e sulle opportunità offerte.

IN BREVE

Blended learning: una soluzione formativa per lo sviluppo delle risorse umane.

Per formazione blended si intende una modalità "mista" di allestimento didattico: nello specifico, parte delle attività formative vengono svolte in presenza, parte a distanza. La componente "mista" di questa tipologia di formazione può, tuttavia, essere variamente interpretata: la fase in presenza può costituire il centro del processo di insegnamento/apprendimento e la fase a distanza solo un suo momento di supporto; la fase a distanza può rappresentare il fulcro della scena educativa, marginalizzando i momenti in presenza. Accanto a tali opzioni progettuali, le scelte didattiche divengono molteplici all'interno della stessa fase cosiddetta "a distanza": con tale locuzione si può, infatti, intendere il momento dello studio individuale di dispense in luoghi diversi da quelli della didattica frontale, l'esecuzione di moduli off-line (es. CD-ROM), la fruizione di corsi all'interno di piattaforme dedicate e, infine, la costruzione di comunità di apprendimento on line che alimentino relazioni, confronto di idee e interpretazioni, scambio di conoscenze e prassi professionali. Inoltre, per ciascuna delle opzioni

disponibili, si aprono ulteriori ventagli in termini di strumenti tecnici da adottare, strutturazione dei contenuti da allestire, tempi di progettazione ed erogazione dell'intervento da seguire, tipologia e dimensionamento delle figure professionali da coinvolgere. Appare quindi evidente, che definire il bilanciamento delle componenti presenza/distanza rappresenta una delle dimensioni cardine della progettazione di interventi blended. Per esercitare tale scelta in modo consapevole, riteniamo che questa debba correlarsi agli obiettivi di apprendimento che si intendono promuovere nei soggetti in formazione.

Una visione orientata alla complessità dell'azione formativa ci suggerisce pertanto di evidenziare che non si può dare "la" definizione di formazione blended, ma "solo" possibili interpretazioni e declinazioni di interventi in modalità blended.

Francesca Petrelli

Responsabile Servizio di Tutoring SPF on line



AGENDA

Savona, 9-16 gennaio 2009

Circuml@vorando

Iniziativa itinerante del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, cofinanziata dal Fondo sociale europeo, che ha l'obiettivo di dare informazioni su lavoro, formazione e inclusione sociale.

 www.circumlavorando.it

Roma, 15-16 gennaio 2009

Incontro '08 Aziende studenti - La fiera sul lavoro, la formazione, l'orientamento

Fiera sui temi del recruitment, della formazione e dell'orientamento, che offre un servizio informativo sulle possibilità di assunzione e sull'organizzazione del lavoro in Italia e in Europa, sui centri di formazione, sulle università e sui master post laurea.

 www.incontroaziendestudenti.it



PUBBLICAZIONI

Competenze per lo sviluppo delle risorse umane. Esperienze di formazione blended
A cura di **A. Quagliata, Roma, Armando Editore, 2008**

 Scheda pubblicazione

Blended learning. Dalla scuola dell'obbligo alla formazione adulta
M. B. Ligorio, S. Cacciamani, D. Cesareni, Roma, Carocci Editore, 2006

 Scheda pubblicazione

Il cantiere delle competenze. Formazione e lavoro nella società della conoscenza
A cura di **A. Marconi, Roma, Armando Editore, 2008**

 Scheda pubblicazione



PUNTO WEB

 www.business-languages.net

Il portale ELS (Eurobusiness Language Skills), frutto di un progetto finanziato attraverso il programma comunitario Leonardo Da Vinci, ha tre obiettivi principali: sviluppare le competenze linguistiche del personale delle aziende di tutta l'Europa in 4 lingue straniere: inglese, francese, italiano e spagnolo; far conoscere al personale delle aziende la cultura Business di 9 paesi Europei e sviluppare la loro preparazione culturale in modo da facilitare e incrementare le loro opportunità commerciali di collaborazione.

 www.elearningtouch.it

Portale della community italiana dedicato all'e-learning in cui si raccolgono e condividono buone pratiche, modelli di progettazione e di gestione e-learning.

 www.quel.it

L'iniziativa QUeL - Qualità nell'eLearning è finalizzata a promuovere l'informazione e l'aggiornamento sul tema qualità nell'eLearning per gli operatori dei settori della formazione ed educazione in un'ottica di sistema integrato lifelong learning.

Xformare.it, il portale di SPF on line, un progetto promosso dal **Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali**
Direzione generale per le politiche per l'orientamento e la formazione
con l'assistenza tecnica di
Isfol e Italia Lavoro SpA

Per iscriversi alla newsletter:

 www.xformare.it - www.europalavoro.xformare.it

Ideazione e progettazione:

SAA-Comunicazione in collaborazione con Italia Lavoro SpA

Questo numero è stato curato da:

Paola Pannozzo, Pamela Kustermann