



**MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche  
per l'Orientamento e la Formazione

# **Il Sistema Permanente di Formazione**

*Servizi per il Mercato del Lavoro*

---

**La formazione basata su tecnologie ICT e gli  
strumenti per il knowledge management**

Forum P.A., 09.05.2006

Marco Antonelli

# Il Sistema Permanente di Formazione

The screenshot shows the homepage of the 'Sistema Permanente di Formazione online' website. At the top left is the 'formare.it' logo with the tagline 'sistema permanente di formazione online'. To the right are logos for the European Union, the Italian Ministry of Labour and Social Policies, the Ministry of Economy and Finance, and the PON ATAS 2000-2006. A navigation menu includes 'Home', 'Il Sistema Permanente di Formazione', 'Offerta', 'Prodotti formativi', 'Servizi formativi', and 'Accedi alla FAD'. Below the navigation is a banner with the text 'sistema permanente di formazione online' and the 'formare.it' logo. On the left side, there is a vertical menu with sections: 'Il Sistema Permanente di Formazione' (with sub-items: 'il progetto', 'L'organizzazione', 'I destinatari', 'I partner', 'Come partecipare'), 'Prodotti Formativi' (with sub-items: 'Contesti professionali', 'Aree operative', 'Aree tematiche'), and 'Servizi Formativi' (with sub-items: 'Accoglienza e orientamento', 'Comunità di pratica', 'Valutazione e reporting', 'Assistenza'). The main content area features a welcome message: 'Benvenuto nel sito del **Sistema Permanente di Formazione online**, un progetto nazionale di formazione continua basato sulle nuove tecnologie. **SPF online** accompagna i processi di riforma del mercato del lavoro migliorando le competenze degli operatori del settore attraverso l'erogazione di contenuti e servizi in modalità e-Learning.' Below this is a large graphic with the text 'per partecipare al progetto' and two arrows pointing towards each other. The left arrow is labeled 'corsi di formazione' and 'consulta l'offerta formativa'. The right arrow is labeled 'comunita' di pratica' and 'conoscere e condividere'. On the right side, there is a 'partner' section with logos for the 'Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali', 'ISFOL', and 'Italia lavoro'.

# Il target di SPF online

- **SPF online** si rivolge agli operatori del settore della **formazione, dell'istruzione e dei Servizi per l'impiego** per:
  - offrire **un ambiente** strutturato e ricco di argomenti **per innovare e migliorare le proprie competenze** professionali;
  - dare l'opportunità di **inserirsi in una rete di professionisti** per partecipare attivamente ai cambiamenti in atto nel mondo del lavoro;
  - **aggiornare costantemente sulle novità** in materia di mercato del lavoro e della formazione in Italia e in Europa.

# I servizi di SPF online

- **SPF online** offre:
  - un ambiente di studio per l'aggiornamento professionale dotato di un **catalogo di percorsi ed unità formative**;
  - un servizio di **assistenza all'apprendimento**;
  - aule virtuali per la creazione di spazi di cooperazione e comunicazione, strumenti di community (forum, chat, mailbox), seminari on line, moduli formativi erogati on line in base ai più diffusi standard internazionali (AICC/SCORM);
  - **un ambiente** virtuale di apprendimento **capace di favorire lo sviluppo di reti professionali** di operatori (comunità di pratica).

## SPF come servizio per il M.d.L.

- SPF online non rappresenta solo un progetto.
- **Utilizzando la piattaforma dei servizi per il mercato del lavoro**, realizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nell'ambito del Sistema Informativo del Lavoro, **partecipa alla costruzione degli standard e dei servizi** della piattaforma stessa.
- *Prima di analizzare alcuni di questi servizi (orientamento e formazione), un breve cenno sulla Piattaforma.*

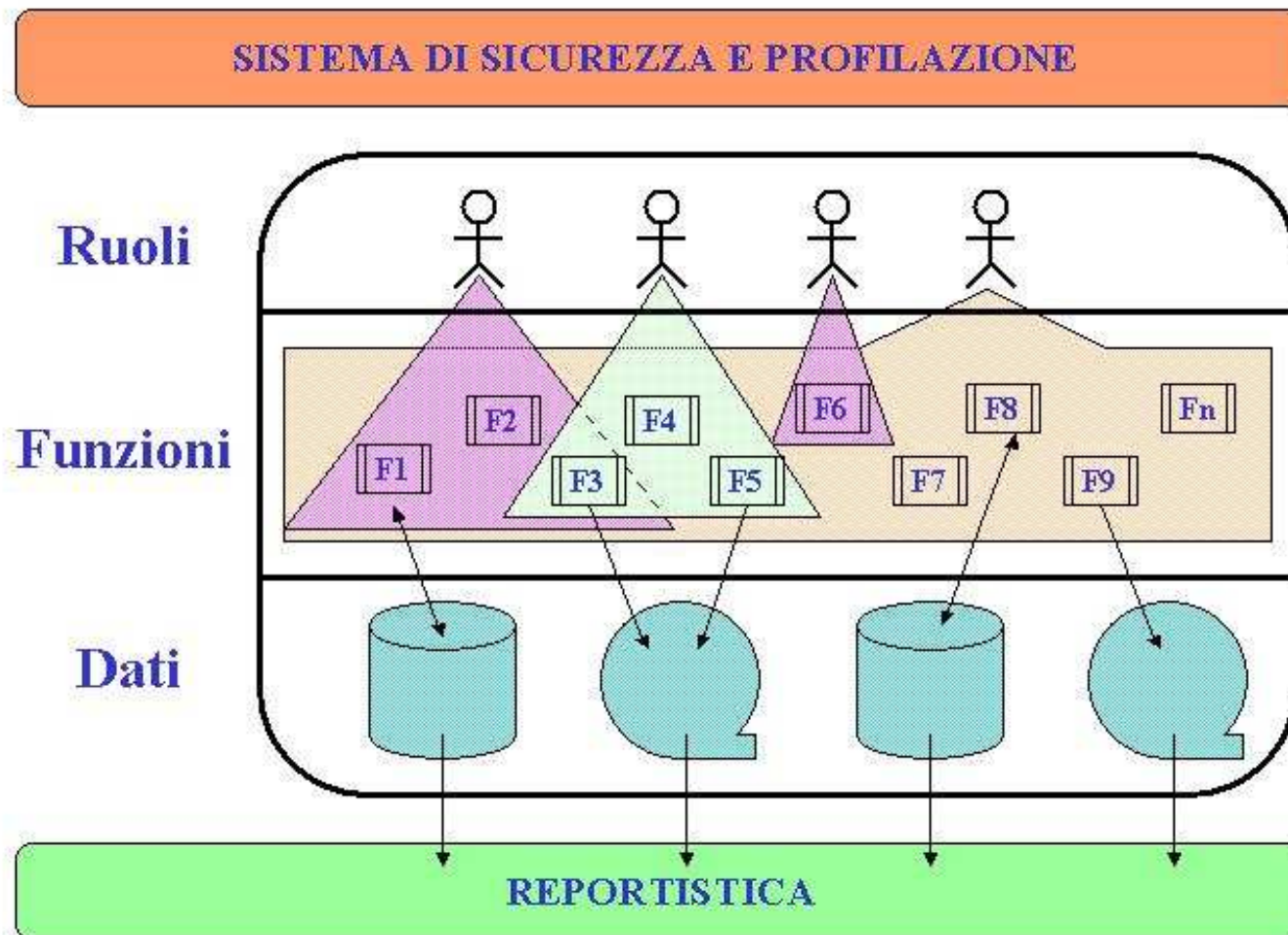
# La Piattaforma dei Servizi

- Nella progettazione delle componenti del S.I.L. è emersa la necessità di:
  - **integrare e rendere cooperanti i vari sottosistemi** (Offerta Sussidiaria, Borsa del Lavoro, Datawarehouse);
  - **individuare una soluzione "flessibile"** in grado di adattarsi ad eventuali modifiche del modello organizzativo di gestione degli interventi.
- La **soluzione individuata** è una piattaforma unica di erogazione dotata di tutti i servizi necessari ai diversi utilizzatori, e basata su un'architettura logica comune, ovvero condivisa con gli altri sottosistemi.

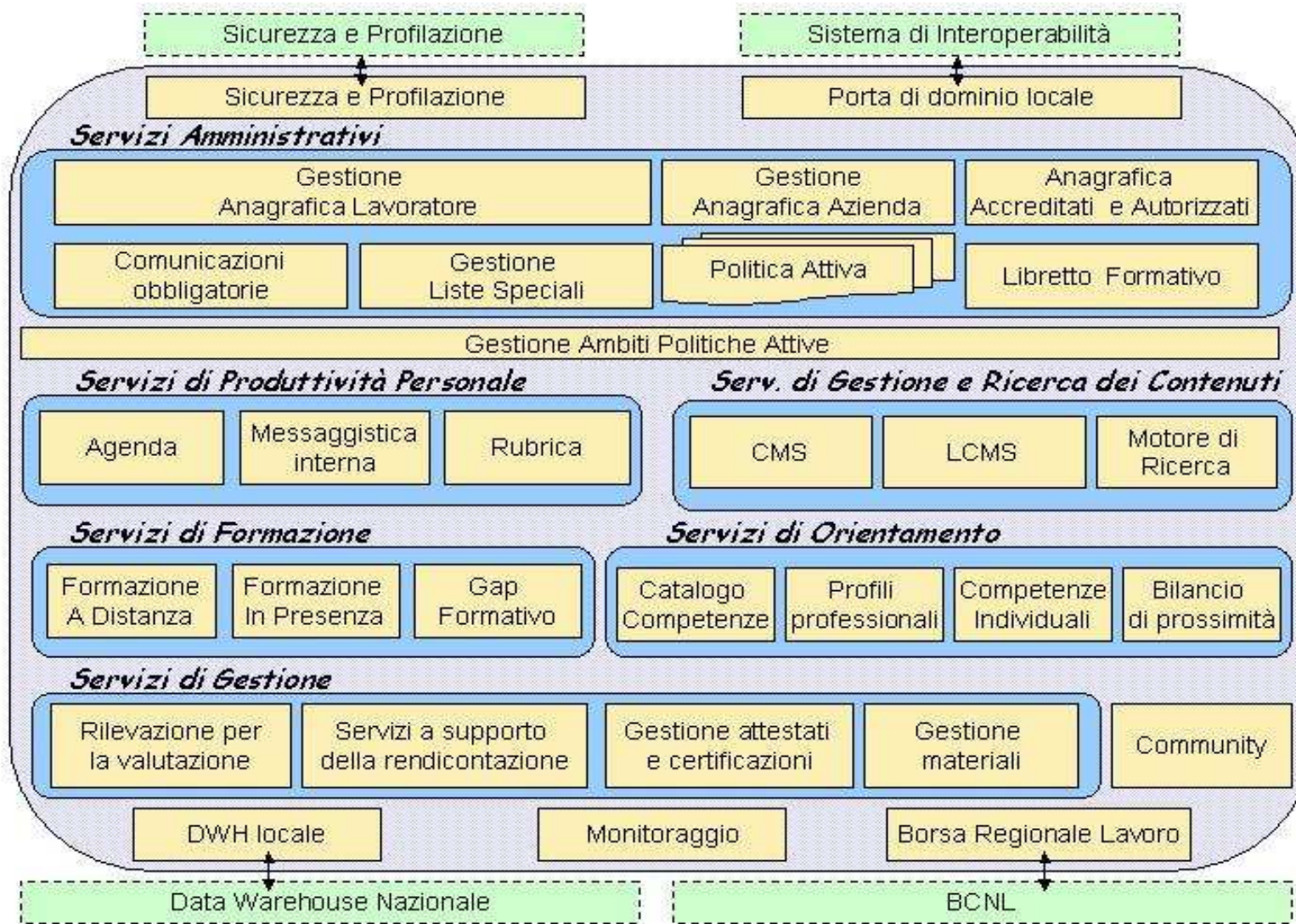
# Il modello di servizio

- La piattaforma dei Servizi consente **l'integrazione di servizi per il Mercato del Lavoro** come, ad esempio, servizi amministrativi e politiche attive.
- La flessibilità e la capacità di interazione con altri sistemi è legata all'adozione di criteri quali:
  - **profilazione;**
  - **modularità;**
  - **standard;**
  - **interoperabilità.**

# La profilazione



# La modularità



# Definizione di uno standard

The screenshot shows the 'Italia Lavoro' web portal interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Contesto', 'Domanda', 'Network', 'Offerta', 'Strumenti', 'Documentazione', 'Banche dati', 'FAD', 'Comunità', 'Benvenuto operatore', 'Home', and 'Esc'. The main header includes the 'Italia Lavoro' logo and the text 'Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali' with the website 'www.welfare.gov.it'. Below this, a green banner reads 'Piattaforma dei Servizi per le Politiche Attive del Lavoro' and 'PERCORSI PER L'INSERIMENTO AL LAVORO'. A secondary navigation bar contains 'Lavoratore Selezionato : ALIGHIERI DANTE' and a list of menu items: 'SELEZIONA TARGET' (Singolo, Gruppo, Inserisci scheda), 'ACCOGLIENZA' (Scheda anagrafica, Fascicolo personale, Curriculum, Curriculum studiorum), 'ORIENTAMENTO' (PORTAFOGLIO COMPETENZE, BILANCIO DI PROSSIMITA'), 'PIANIFICAZIONE' (Contatti, Piano di azione), 'GESTIONE INTERVENTI' (Tirocini formativi, Stage, Formazione), and 'MONITORAGGIO'. The main content area is titled 'Gestione Lavoratore > Modifica Dati Anagrafici Lavoratore' and shows a form for 'Modifica Dati Anagrafici' for the selected worker. The form is organized into sections: 'Dati personali', 'Domicilio', and 'Residenza'. The 'Dati personali' section includes fields for Codice Fiscale (CRTFRU55R08F939Z), Sesso (Maschio), Cognome (ALIGHIERI), Nome (DANTE), Provincia di nascita (Genova), Comune di nascita (Genova), Stato di nascita, Data di nascita (08/09/1969), Cittadinanza (ITALIA), and Stato civile. The 'Domicilio' section includes Provincia (\* Roma), Comune\* (Roma), Indirizzo\* (VIA PO'), C.A.P.\* (00100), and Località. The 'Residenza' section is partially visible at the bottom.

**La scheda anagrafico-professionale e il profilo di sintesi.**  
Sperimentazione della Piattaforma dei Servizi presso Italia Lavoro: prototipo per la gestione del progetto Formazione e Innovazione x l'Occupazione

# L' interoperabilità

ItaliaLavoro  
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  
www.welfare.gov.it

Piattaforma dei Servizi per le Politiche Attive del Lavoro  
PERCORSI PER L'INSERIMENTO AL LAVORO

Contesto | Domanda | Network | Offerta | Strumenti | Documentazione | Banche dati | FAD | Comunità | Benvenuto operatore | Home | Esc

Lavoratore Selezionato : **ALIGHIERI DANTE**

- ▶ SELEZIONA TARGET
- ▶ ACCOGLIENZA
- ▶ ORIENTAMENTO
- ▶ PIANIFICAZIONE
- ▶ GESTIONE INTERVENTI
- MONITORAGGIO

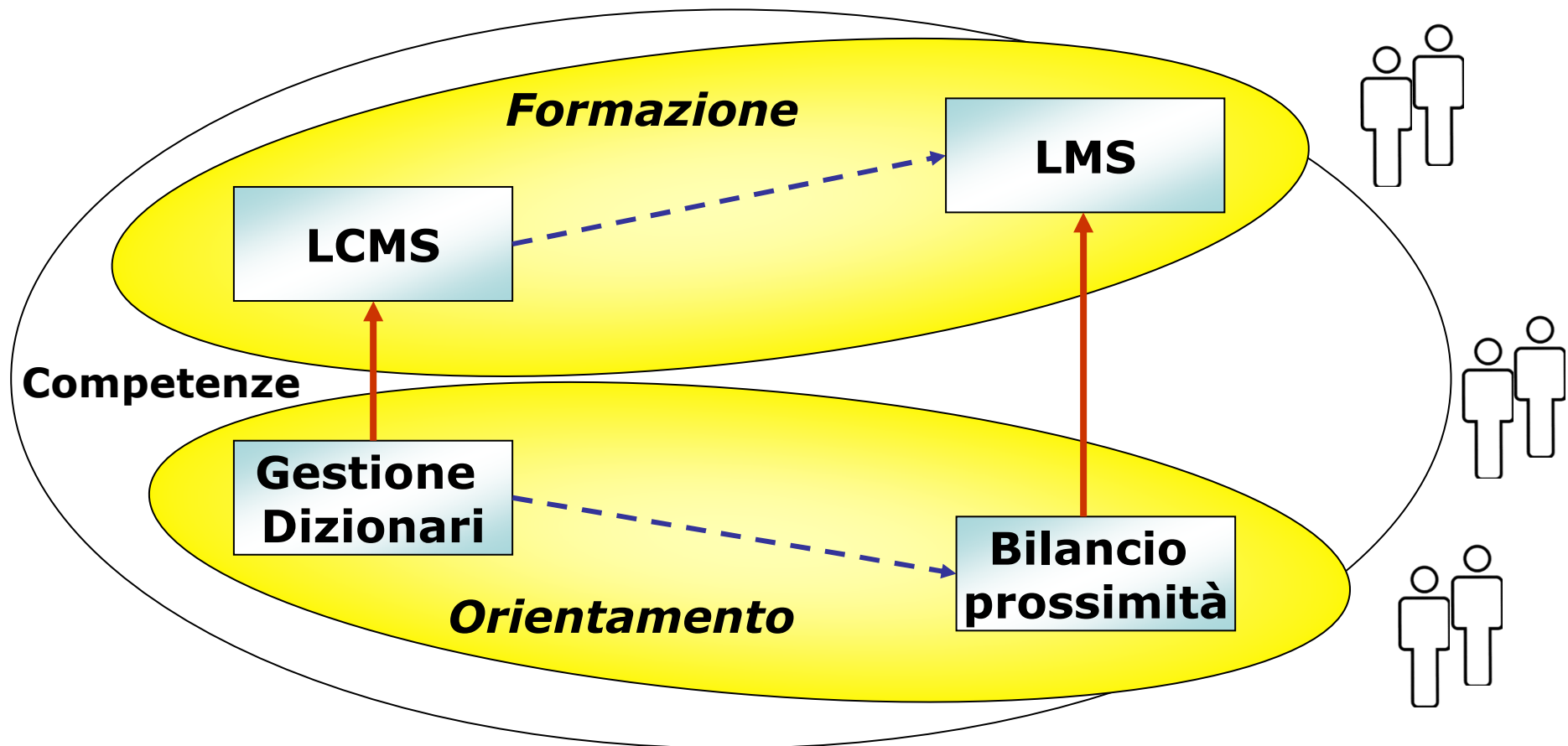
**Gestione Lavoratore > Modifica partecipazione BCNL** ?

Modifica partecipazione BCNL (\*)Campi obbligatori

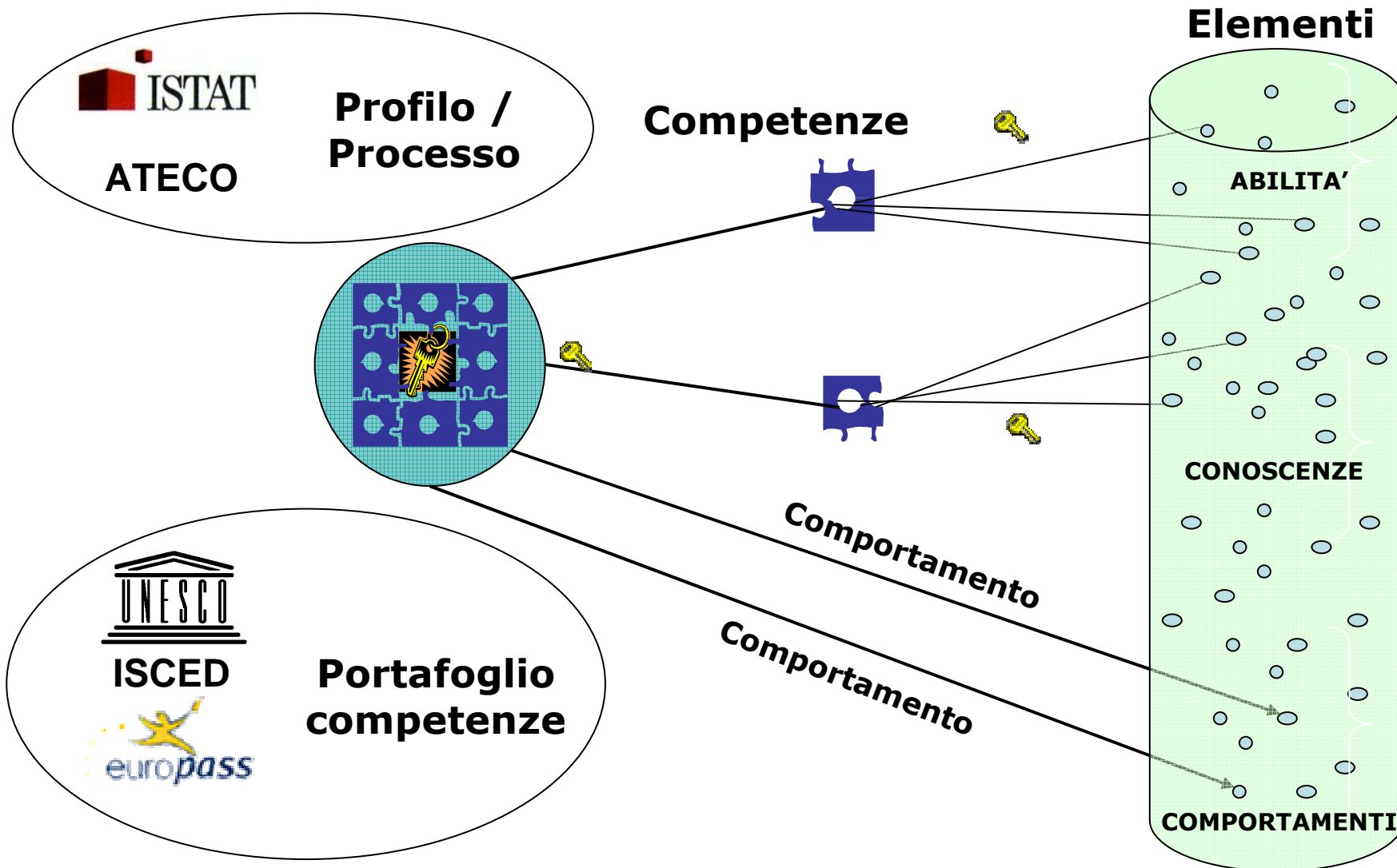
Dati Anagrafici	Esperienze	Disponibilità ai servizi	Candidature	Misure promosse	Dati Sociali	Dati Amministrativi	BCNL
Disponibilità ad inviare i dati alla Borsa Continua Nazionale del Lavoro e a partecipare all'incrocio Domanda/Offerta <input checked="" type="checkbox"/>							
Ambito di diffusione dei dati NAZIONALE ▼							
<b>Profilo di Sintesi</b>							
Per il corretto invio delle informazioni sul sistema della Borsa Continua Nazionale del Lavoro è necessario aver indicato le seguenti informazioni: - E-mail - Telefono abitazione - Status Occupazionale - Tutte le voci relative al Domicilio e alla Residenza							
Inoltre per poter partecipare all'incrocio Domanda/Offerta di lavoro è necessario aver espresso almeno una Candidatura.							
Si rammenta che occorre avvisare l'utente che sul sistema di Borsa del Lavoro potrà visualizzare e gestire i propri dati personali, accedendo al proprio "Profilo di Sintesi", nell'ambito del quale, compilando come richiesto le sezioni "ulteriori informazioni" e "disponibilità" potrà partecipare all'incrocio Domanda/Offerta.							
<input type="button" value="Invia dati"/>							

**Il profilo di sintesi come vettore di comunicazione da e verso altri sistemi.**

# SPF: orientamento e formazione



# Il modello delle competenze



# I profili professionali

Gestione Lavoratore > Alimenta Portafoglio Competenze > Esplora la Banca Profili

?

Informazioni Profilo





## Profilo

Profilo:	Instructional designer
Area Professionale::	altri specialisti nell'educazione (2.6.5)
Categoria ISTAT:	progettisti di formazione e specialisti nella formazione a distanza (2.6.5.3)
Mansione ISTAT:	ESPERTO NUOVE TECNOLOGIE PER INSEGNAMENTO (2.6.5.3.5)
Prerequisiti:	FORMAZIONE UNIVERSITARIA, BUONE CONOSCENZE DELLE TECNOLOGIE DIGITALI PER LA FORMAZIONE, ESPERIENZA NEL CAMPO DELLA CONSULENZA PER LA RIORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI DI LAVORO, DELLO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE, DELL'ANALISI DEI PROCESSI E DELLE COMPETENZE, DELLA FORMAZIONE.
Finalita':	SEGUE GLI ASPETTI METODOLOGICI DI ANALISI, PROGETTAZIONE, SVILUPPO, IMPLEMENTAZIONE E VALUTAZIONE DI UN INTERVENTO FORMATIVO. MIRA A CREARE ESPERIENZE DI APPRENDIMENTO COINVOLGENTI VALORIZZANDO LA DIMENSIONE COOPERATIVA DELLO STESSO. RICERCA E ORGANIZZA SAPERE FINALIZZATO ALLA CRESCITA DEL KNOW HOW DI UN SISTEMA FORMATIVO. HA UNA BUONA CONOSCENZA DELLA LINGUA INGLESE E DIMESTICHEZZA CON LA TERMINOLOGIA SPECIFICA.UTILIZZA I PRINCIPALI PRODOTTI SOFTWARE PER ELABORARE TESTI, DATI E ORGANIZZARE PRESENTAZIONI."
Tendenze Evolutive:	




## Lista Competenze

### elaborare percorsi di apprendimento che utilizzano prodotti/ambienti digitali

#### Abilità

-  Individuare possibili percorsi formativi personalizzati
- Informare su offerta formativa e le possibilità del percorso
-  Contrattare il patto formativo
- Fornire indicazioni tecniche a utenti in sistema FAD
-  Definire contenuti di percorsi formativi
-  Utilizzare ambienti piattaforma per attività didattiche

#### Conoscenze

- Bisogni formativi di imprese e mercato del lavoro locale
-  Principi e tecniche della progettazione formativa
-  Metodi di rilevazione dei bisogni formativi
-  Potenzialità della comunicazione in rete per apprendimento

### produrre contenuti rispettando le modalità di pubblicazione della piattaforma in uso

#### Abilità

- Utilizzare tools produzione/pubblicazione contenuti

# Il portafoglio delle competenze

Lavoratore Selezionato :  
**ROSSI PAOLA**

- ▶ SELEZIONA TARGET
- ▶ ACCOGLIENZA
- ▼ ORIENTAMENTO
- ▼ PORTAFOGLIO COMPETENZE
  - Alimenta
  - Visualizza
- ▶ BILANCIO DI PROSSIMITA'
  - Schede di orientamento individuale
- ▶ PIANIFICAZIONE

Gestione Lavoratore > Visualizza Portafoglio Competenze

Portafoglio Competenze

Portafoglio Compete | Dettaglio Competenze | Dettaglio Elementi

Nome: **PAOLA**  
Cognome: **ROSSI**

Situazione aggiornata al 08/05/2006

## Competenze

- Fornire informazioni/assistenza in linea ai clienti

## Conoscenze

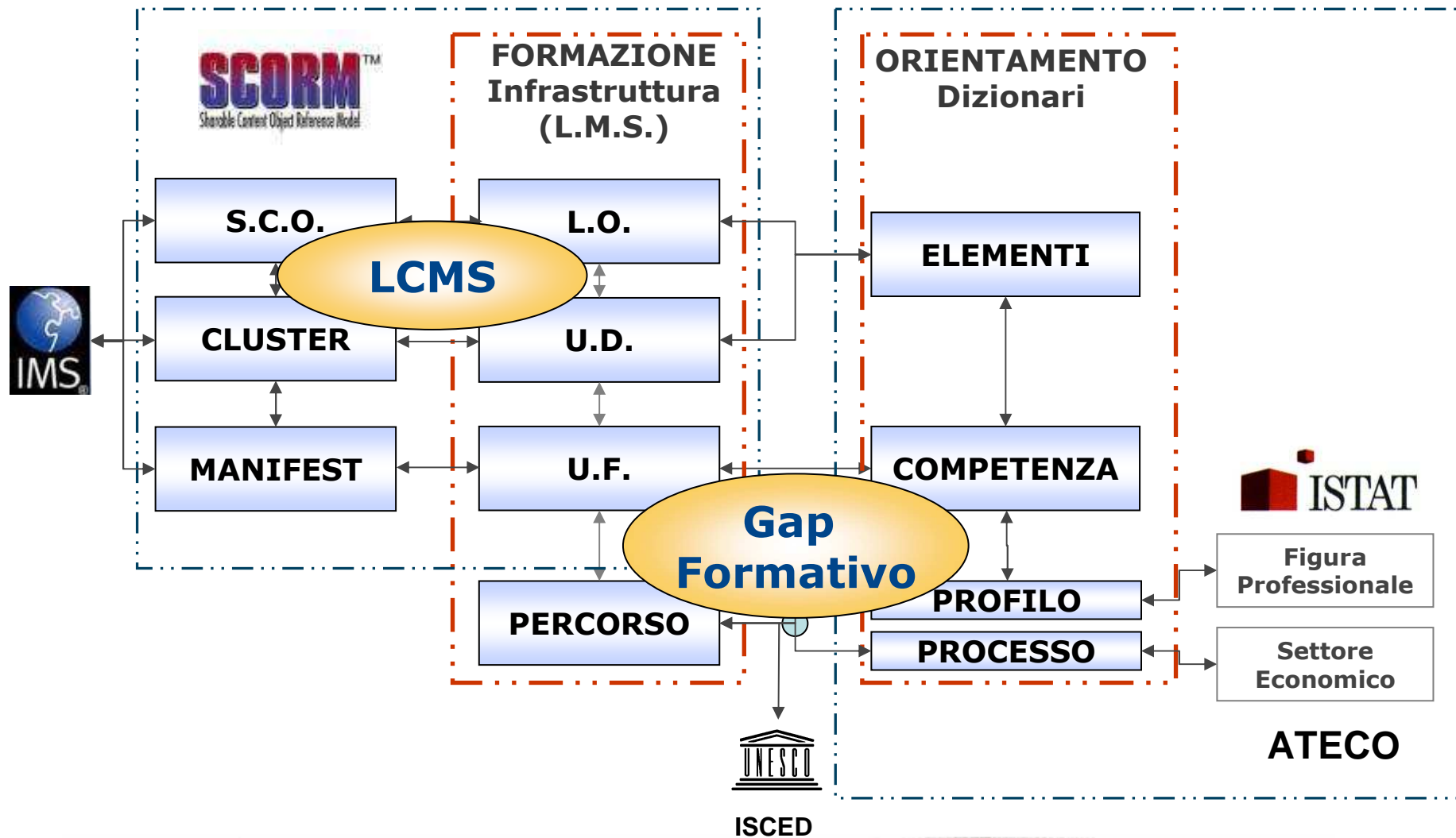
- Comunicazione aziendale, commerciale e marketing
  - Struttura e funzioni del call center
  - Tecniche di comunicazione telefonica
- Organizzazione dei processi aziendali e di lavoro
  - Organizzazione interna dell'azienda
- Conoscenza tecniche, strumenti, processi di lavorazione mate
  - Funzionalità e caratteristiche del centralino
  - Strumenti supporto al centralino (numeri telefonici, ecc.)

## Abilità

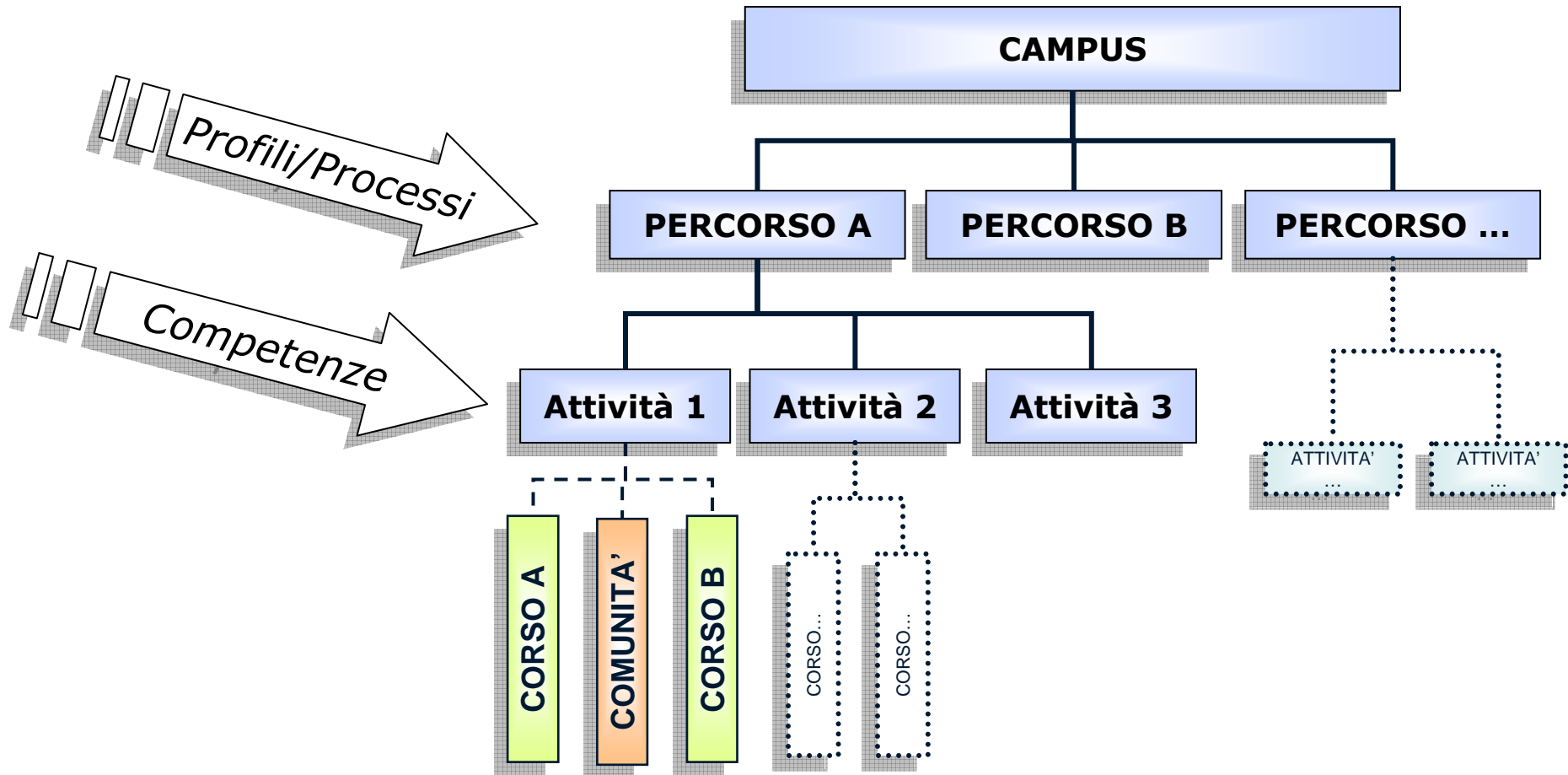
- Informatica
  - Ricavare informazioni da internet
- Servizi amministrativi
  - Gestire i reclami dei clienti
- Marketing, distribuzione e vendita
  - Gestire le richieste dei clienti
- Front office
  - Usare la strumentazione del centralino telefonico
  - Utilizzare sw gestione attività di call center per cliente
  - Riconoscere ruoli dei clienti interni/esterni
  - Rimandare ad altri ruoli/funzioni per il soddisfacimento della richiesta
  - Gestire la sequenza di chiamate in ingresso
  - Utilizzare software a supporto delle funzioni del centralino
  - Filtrare le chiamate in base a specifiche indicazioni

## Comportamenti

# Dall'orientamento alla formazione

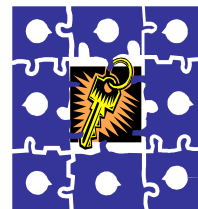
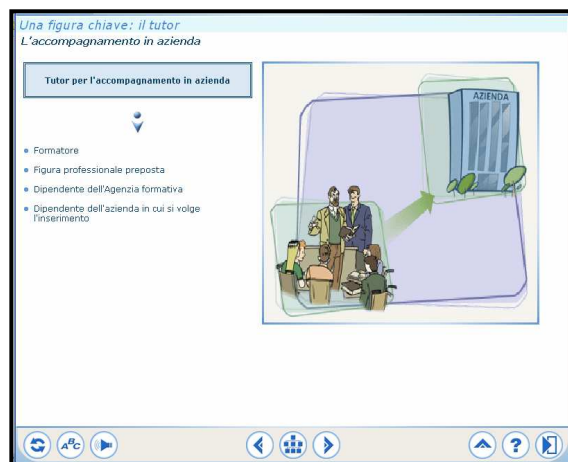


# L'organizzazione dei contenuti



# Altri servizi: il L.C.M.S.

- Creazione e aggregazione di contenuti formativi finalizzati a:
  - acquisizione di **singole competenze** (organizzazione a catalogo);
  - acquisizione di insiemi di competenze (organizzazione per **profili professionali** e per **processi aziendali**).



**Tipologia**

Learning object (LO)

+ Informazioni generali

+ Ciclo di vita

+ Specifiche tecniche

- Didattica

**Utenti destinatari ai quali si rivolge**

Base  Clear

+ Prerequisiti e competenze pregresse indispensabili per la fruizione

+ Conoscenze ed abilità che si propone di sviluppare

+ Struttura contenuti  
Elenco degli elementi contenuti

**Tipologia LO**  
Indicare solo per gli LO

Contenuti diversificati

**Risorse richieste**  
Risorse organizzative richieste per la fruizione (Tutoring, aula virtuale, etc.)

-  Clear

+  sitiCorrelati

+  docCorrelata

# Altri servizi: il document management

## Albero dei temi

- Immigrazione
  - Ingresso e soggiorno
    - Visto di ingresso
    - Permesso di soggiorno
    - Carta di soggiorno
    - Cittadinanza
    - Ricongiungimento familiare
    - Clandestini
  - Flussi migratori
    - Regolarizzazione
  - Accoglienza /assistenza/integrazione
    - Cooperazione allo sviluppo
    - Rifugiati e richiedenti asilo
  - Tipologie contrattuali
    - Lavoratori svantaggiati
  - Servizi per l'impiego
  - Formazione orientamento tirocini stage
  - Borsa Lavoro

- I temi:** Quali sono gli argomenti?
- I Territori:** A quale ambito territoriale si applica?
- Target/processi:** A quale processo dei nostri interlocutori può essere utile?
- Progetto:** Quale progetto lo ha prodotto/utilizzato?

**1° livello** → Copertina

**2° livello**

**3° livello**

**Documenti principali ed in evidenza**

Content: Copertina\_Tema [30] [published]

Owner group

lingua  
Italiano

Tema  
Disabilità

Tema ID

titolo  
Titolo copertina disabilità

testo  
Testo copertina disabilità Testo copertina disabilità Testo copertina disabilità Testo copertina disabilità Testo copertina disabilità Testo copertina disabilità

foto

documenti principali

in evidenza

DI ATTIVITA' | I SERVIZI | I PROGETTI | DOCUMENTI | EVENTI | LOGIN

iano i servizi per il lavoro

Cerca

la banca dati documentale sul lavoro

RICERCA SEMPLICE

RICERCA AVANZATA

CLASSIFICAZIONI

TUTTO SU DOCUMENTA

COME SI CONSULTA

Sie können über die Produktsuche im Feld links oben jeden der 120.000 Artikel finden, indem Sie einen entsprechenden Suchbegriff eingeben.

Die eingesetzte fehlertolerante Suchtechnologie führt Sie schnell zu jedem gewünschten Produkt. Selbstverständlich können Sie auch die Artikelnummer in der Produktsuche eingeben. Die Artikelnummer (PZN - Pharmazentralnummer) finden

**Nuovi documenti**

- Selbstverständlich könn ünschten Produkt.
- Der Produktsuche eingeben.
- Selbstverständlich könn ünschten Produkt.
- der Produktsuche eingeben
- Selbstverständlich könn ünschten Produkt.

**Non lo trovi?**

- Suggestisci un documento da inserire

**Statistiche**

- i documenti più richiesti

2475 documenti pubblicati

**Oltre Documenta**

- Guida alla riforma del lavoro
- Glossario

Pubblica Documenta sul tuo sito



**MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche  
per l'Orientamento e la Formazione

**Grazie per l'attenzione**

---

**Per informazioni:**

**[mantonelli@italialavoro.it](mailto:mantonelli@italialavoro.it)**