



## Il sistema di *web learning* della Regione Toscana



Luca Santoni

Settore "FSE – Sistema della Formazione e dell'Orientamento"  
P.O. "Formazione a distanza e procedure di gara"

Osservatorio CNIPA-AITech  
Roma, 13 marzo 2007

1 di 34



## Origini e sviluppo

TRIO (Tecnologia, Ricerca, Innovazione, Orientamento) nasce alla fine del 1998 come "programma di interventi sperimentali e innovativi promosso dalla Regione Toscana".

Nel giugno 2002 termina la prima fase e, attraverso una gara europea, viene scelto il gestore della seconda fase che si concluderà nel giugno 2008.

TRIO è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, dallo Stato e dalla Regione Toscana; la Regione ha investito in TRIO, nel solo periodo 2002-2008, oltre 25 milioni di euro di risorse FSE.

TRIO è completamente GRATUITO per gli utenti.



Luca Santoni

Settore "FSE – Sistema della Formazione e dell'Orientamento"  
P.O. "Formazione a distanza e procedure di gara"

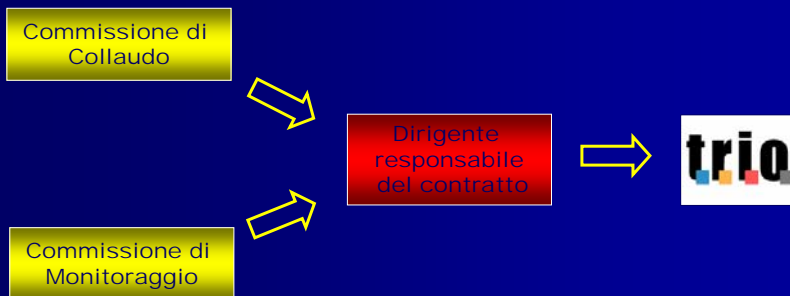
Osservatorio CNIPA-AITech  
Roma, 13 marzo 2007

2 di 34



## L'organizzazione

Il Settore "FSE – Sistema della Formazione e dell'Orientamento" della Regione Toscana è titolare della gestione di TRIO.



## L'organizzazione

L'attuale gestore di TRIO è il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese denominato:

**TRUe-learning**

Atos Origin Italia  
Deloitte  
ReteCamere  
Università di Pisa  
QuInn  
Ksolutions  
Euphon  
E.N.A.I.P.  
Somedia





## I risultati

- circa 78.000 utenti registrati (febbraio 2007)
- 78 nuovi iscritti al giorno nel mese di gennaio 2007
- circa 53.000 corsi conclusi all'anno
- 1.054 prodotti nel Catalogo – 846 corsi on-line



## Caratteristiche dell'utenza

- **Sesso:** il 51,5% è maschio
- **Età:** il 35% ha tra i 18 e i 32 anni
- **Scolarizzazione:** il 77,4% possiede almeno un diploma di scuola media superiore; il 35,6% ha anche una laurea
- **Condizione professionale:** il 61,7% è occupato
- **Provenienza geografica:** il 51,1% è toscano





## Soddisfazione dell'utenza: rilevazione

La soddisfazione dell'utenza viene rilevata e monitorata tramite:

- Questionario alla conclusione di ogni corso
- Questionario all'abbandono di ogni corso
- Intervista telefonica a un campione di utenti che hanno abbandonato uno o più corsi



## Dati sulla soddisfazione dell'utenza

### Report semestrale luglio – dicembre 2006

Il **92,8 %** degli utenti si dichiara intenzionato a frequentare altri corsi TRIO

Degli utenti che hanno concluso un modulo trio:

- ✓L'**82,6 %** ritiene migliorate le proprie competenze
- ✓L'**86%** ritiene raggiunto l'obiettivo per il quale si è iscritto
- ✓L'**86,8%** ritiene chiara la procedura di accesso ai corsi





## La didattica

Catalogo dei prodotti

Modelli didattici



## Catalogo dei prodotti

Il Catalogo rappresenta il "magazzino del sapere" di TRIO.

E' completamente informatizzato e raccoglie i seguenti materiali didattici:

- corsi on-line
- cd-rom
- manuali
- libri in formato cartaceo e PDF

Entro il 2008 saranno disponibili oltre 1.000 corsi *on-line*; aree tematiche e titoli dei corsi dipenderanno dai bisogni formativi del contesto socio-economico, in linea con una strategia flessibile di offerta formativa.





## Costruzione del Catalogo

Ogni anno il Catalogo TRIO viene incrementato di circa 150-180 nuovi corsi.

La costruzione dell'offerta formativa avviene secondo un attento processo di ascolto e di valutazione dei fabbisogni del territorio

La Regione Toscana vaglia le proposte e decide quali corsi produrre tenendo conto di variabili quali:

- Interesse per un elevato bacino di utenza
- Innovatività
- Trasversalità
- Riproducibilità
- Scarso rischio di rapida obsolescenza dei contenuti



Luca Santoni

Settore "FSE - Sistema della Formazione e dell'Orientamento"  
P.O. "Formazione a distanza e procedure di gara"

Osservatorio CNIPA-AITech  
Roma, 13 marzo 2007

11 di 34



## Macro-aree tematiche del Catalogo

MACROAREA TEMATICA	%
INFORMATICA	32,28%
LINGUE	20,69%
ECONOMIA E AZIENDA	20,66%
APPRENDISTATO	6,73%
SCUOLA E FORMAZIONE	4,08%
FORMAZIONE PROFESSIONALE	3,36%
ECOLOGIA E AMBIENTE	2,87%
SANITÀ E SERVIZI SOCIALI	2,41%
ORIENTAMENTO E LAVORO	2,37%
SCIENZE E TECNOLOGIA	1,88%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	1,68%
TERZO SETTORE E ASSOCIAZIONISMO	0,99%
STUDI - RICERCHE	0,02%

Distribuzione percentuale per macroarea tematica dei corsi ordinati dal 01/07/02 al 31/01/2007

### CATALOGO CORSI

INFORMATICA	ECONOMIA E AZIENDA	LINGUE
Office - ECDL Web - Reti Grafica - disegno	Strategia Marketing Finanza	Inglese Francese Tedesco
SCUOLA E FORMAZIONE	ORIENTAMENTO E LAVORO	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
Formazione Formatori Formazione a distanza Progettazione	Consulenza Mercato del lavoro Pari Opportunità	Organizzazione Comunicazione Lavori Pubblici
ECOLOGIA E AMBIENTE	FORMAZIONE PROFESSIONALE	SANITÀ E SERVIZI SOCIALI
Agricoltura Certificazione Sostenibilità	Artigianato Industria Servizi	Assistenza Normativa Servizi
SCIENZE E TECNOLOGIE	TERZO SETTORE E ASSOCIAZIONISMO	STUDI - RICERCHE
Privacy ICT Trattamento dati	Organizzazione Progettazione Valutazione	Educazione Formazione Lavoro
APPRENDISTATO		
Banconiere Cuoco Pelletterie		



Luca Santoni

Settore "FSE - Sistema della Formazione e dell'Orientamento"  
P.O. "Formazione a distanza e procedure di gara"

Osservatorio CNIPA-AITech  
Roma, 13 marzo 2007

12 di 34



## Modelli didattici

L'alta gamma di argomenti e la ricchezza del Catalogo TRIO richiede una specializzazione dei modelli didattici che si attagliano agli obiettivi formativi

Modello di lezione	Interattività	Ambito contenutistico
A quattro step	Medio/alta	Tutti
Informatica	Medio/alta	Applicativi software
Scenario	Alta	Competenze trasversali, Problem Based Learning
E-seminar	Medio/bassa	Trasferimento informazioni e conoscenze
Lingue	Medio/alta	Lingue



## Modelli didattici

TRIO ha differenziato e sviluppato modelli didattici interattivi per progetti speciali che richiedono una elevata personalizzazione e specializzazione della metodologia didattica in funzione del target.

### PROGETTO APPRENDISTATO

Nel rispetto del Format di produzione TRIO il modello formativo è basato su:

- o centralità della dimostrazione ed applicazione delle conoscenze rispetto alla pura spiegazione;
- o utilizzo della multimedialità come elemento strategico di supporto alla spiegazione e di motivazione all'apprendimento;
- o utilizzo di uno stile comunicativo adeguato al target di utenza e alla tipologia di contenuti.





## I servizi

Tutoraggio on line

Strumenti  
collaborativi

*Web Learning Points*  
(WLP)

Poli di  
teleformazione



## Tutoraggio *on line*

Ogni macro-area tematica ha un *Tutor* con funzioni di:

- supporto alla fruizione dei contenuti in autoistruzione;
- orientamento nell'offerta Trio;
- animazione delle comunità virtuali nei *forum* e nelle *chat* di macro-area tematica.

Il Tutor risponde alle *e-mail* e ai messaggi degli utenti entro 24h lavorative.





## Gli strumenti collaborativi

COMMUNITY

FORUM

CHAT

AULE VIRTUALI



Luca Santoni

Settore "FSE - Sistema della Formazione e dell'Orientamento"  
P.O. "Formazione a distanza e procedure di gara"

Osservatorio CNIPA-AITech  
Roma, 13 marzo 2007

17 di 34



## Le learning community

Le Learning Community di TRIO propongono attività formative basate su una dimensione sociale dell'apprendimento.

Le Learning Community sono ambienti del portale TRIO per l'approfondimento dei temi formativi affrontati nei corsi, in cui è possibile discutere, far parte di gruppi di lavoro, partecipare a sessioni live di aula virtuale in audio e videoconferenza.

Le Learning Community utilizzano ambienti di comunicazione già presenti sul portale TRIO, ripensandoli e proponendoli in modo integrato per realizzare un migliore rapporto tra attività individuali e collettive.



Luca Santoni

Settore "FSE - Sistema della Formazione e dell'Orientamento"  
P.O. "Formazione a distanza e procedure di gara"

Osservatorio CNIPA-AITech  
Roma, 13 marzo 2007

18 di 34



## Le learning community

Una Learning Community prevede tre tipologie di attività:

- **sessioni live**: presentazioni e seminari di approfondimento tematico o momenti esercitativi che si realizzano tramite lo strumento Aula virtuale;
- **gruppi di discussione**: il classico forum;
- **gruppi di lavoro**: attività di tipo collaborativo con l'obiettivo di lavorare ad un vero e proprio project work online.



## Web Learning Points (WLP)

I WLP sono punti di accesso privilegiato a TRIO, attivati da soggetti pubblici e privati per favorire l'utilizzo del sistema da parte di utenze di gruppo.

I servizi che TRIO offre ai WLP sono:

- personalizzazione della *home page* e del Catalogo
- supporto alla formazione del *tutor* di riferimento
- supporto all'orientamento e alla costruzione di percorsi formativi
- monitoraggio e *reporting* per la fruizione dei corsi
- disponibilità di strumenti collaborativi per apprendimento e di *content management* per la redazione personalizzata di *news*





## Web Learning Points (WLP)

Alcuni esempi:

- Federazione Italiana Medici Pediatri
- Settore Formazione e Sviluppo Risorse Umane della Regione Toscana
- Biblioteche Toscane
- Piaggio Spa



## WLP – Soddisfazione dell'utenza

Nel gennaio 2007 è stata condotta un'attività di rilevazione della **soddisfazione dell'utenza** di un campione di 50 WLP attivati:

### Criticità rilevate:

- 16,67% complessità attivazione WLG
- 10,42% attività didattiche e struttura catalogo
- 12,50% problemi tecnici
- 2,08% assistenza personale TRIO

Il **43,75%** degli utenti non rileva alcuna criticità



## L'accesso sul territorio

I poli di teleformazione assicurano l'accesso pubblico al sistema sul territorio regionale da parte di cittadini, organizzazioni e imprese.



## Alcuni partenariati istituzionali

CNIPA

Rete Interregionale Tecnologie  
per la Formazione

ANCI TOSCANA



## CNIPA

Il CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione) nel suo costante impegno a favore della formazione dei pubblici dipendenti sui temi delle nuove tecnologie, ha ritenuto strategico realizzare un protocollo d'intesa con la Regione Toscana, firmato il 2 marzo scorso, per la realizzazione di una serie di azioni congiunte, tra cui la realizzazione di moduli formativi *on-line* espressamente dedicati al tema dell'accessibilità dei siti web.



## Rete Interregionale Tecnologie per la Formazione (RITEF)

La Regione, a partire dal 2004, ha avviato uno specifico progetto interregionale nell'ottica di favorire una maggiore efficacia dell'uso delle tecnologie nell'ambito dei processi formativi.

Nel 2006, la Regione Toscana, la Provincia Autonoma di Bolzano, la Regione Liguria la Regione Veneto e la Regione Marche hanno approvato un protocollo d'intesa per la costituzione di una rete tra Amministrazioni "... al fine di promuovere azioni di cooperazione e coordinamento in materia di gestione ed erogazione della formazione (in presenza e a distanza) supportata da tecnologie."





## ANCI TOSCANA

Nel 2005 la Regione Toscana, l'ANCI Toscana, l'UNCEM e l'URPT hanno siglato uno specifico protocollo d'intesa per:

- promuovere e sostenere i processi di innovazione e modernizzazione della PA toscana;
- utilizzare i servizi TRIO per la realizzazione degli obiettivi di formazione.

Sono stati realizzati, in collaborazione con ANCI, 50 moduli formativi rivolti ai dipendenti dei comuni toscani.

La realizzazione di altri 50 moduli è prevista per il 2007.



## Progetti in fase di realizzazione

APPRENDISTATO

SANITA'

FORe-gov

PROGETTO COMPETENZE





## Apprendistato

La Regione Toscana ha legislativamente disciplinato che le 120 ore (o le 80 ore) di formazione degli apprendisti relative agli anni successivi al primo siano erogate in modalità e-learning attraverso TRIO.

Entro dicembre 2007 saranno prodotti 180 nuovi moduli corrispondenti a circa 30 profili professionali.



## SANITA'

Progetti in sviluppo:

- area web TRIO dedicata alla formazione della cultura sulla salute (target 11-15 anni)
- produzione 5 corsi con AOU Meyer sulla terapia del dolore nel bambino
- un modulo formativo su "L'epilessia nel bambino e adolescente" in collaborazione con AICE (Ass. Italiana Contro l'Epilessia)





## FORe-gov

La Regione Toscana ha partecipato ad un bando del CNIPA relativo a progetti di formazione in modalità e-learning per dipendenti pubblici ed ha ottenuto un cofinanziamento per il progetto FORe-gov.

Obiettivo: **formazione professionale continua** di 900 dipendenti della PA Toscana

Destinatari: management pubblico toscano

Modalità: formazione blended (80% FaD)

Ricaduta attesa: crescita e qualificazione degli EE.LL.



## PROGETTO COMPETENZE

La Regione Toscana e Trio collaborano alla definizione di **standard minimi nazionali** per la certificazione delle competenze attraverso la realizzazione di un sistema di standard regionali raccordato con quelli delle altre regioni.

Sono previsti 60 moduli TRIO progettati secondo le nuove definizioni.





## TRIO 2008-2014

Attualmente è in corso di predisposizione la gara per l'appalto della nuova fase di gestione di TRIO 2008-2014. In questo periodo TRIO cercherà di rispondere alle esigenze sia nuove che già presenti nei sistemi di e-learning sulle seguenti tematiche ma non solo:

- una sempre maggior attenzione ai modelli di erogazione con un raccordo importante e necessario con il sistema di certificazione delle competenze;
- una maggior qualità dei prodotti e dei servizi a disposizione;
- un'attenzione al quadro dell'evoluzione tecnologica del settore;
- un riguardo particolare all'uso "ragionato" delle tecnologie nella formazione in tema di riuso, accessibilità, apprendimento collaborativo.



## Contatti

### PROGETTO TRIO

- ✉ [info@progettotrio.it](mailto:info@progettotrio.it)
- numero verde: 800 49 92 33

### REGIONE TOSCANA

Direzione Generale delle Politiche Formative, Beni e Attività Culturali  
Settore "FSE - Sistema della Formazione e dell'Orientamento"  
Telefono 0554382322  
✉ [luca.santoni@regione.toscana.it](mailto:luca.santoni@regione.toscana.it)

