



Forum Competenze di Base

# Semplicemente meglio

Sportello di consulenza per le competenze di base

Lugano, 11 maggio 2017

*Simone Rizzi, Segretariato CFC*

# Agenda

- **Progetto nazionale**
- **Mandato CFC**
- **Obiettivi**
- **Compiti**
- **Attività previste**
- **Pianificazione**
- **Riscontri**
- **Contatti**

**SEMPLICEMENTE!  
MEGLIO** **LEGGERE. SCRIVERE.  
CALCOLARE. COMPUTER.** 

Campagna nazionale per la diffusione delle competenze di base ha lo scopo di sensibilizzare la popolazione sul tema "Competenze di base" tramite diversi strumenti di comunicazione.

Nell'ambito del progetto nazionale Marketing delle competenze di base la CFC ha ricevuto mandato (con termine fine dicembre 2017) per l'implementazione e la gestione in Ticino dello sportello

## **“Semplicemente meglio - consulenza telefonica”**

Le modalità di gestione dello sportello di consulenza telefonica sono definite dalla Federazione svizzera Leggere e Scrivere che è incaricata della direzione della campagna nazionale.

# Obiettivi

Con l'istituzione dello sportello di consulenza si vogliono perseguire i seguenti obiettivi generali:

- **Facilitare l'accesso all'offerta formativa e motivare alla formazione continua** le persone che hanno delle lacune nelle competenze di base.
- **Costituire una banca dati dell'offerta formativa nel settore**, allo scopo di offrire un servizio professionale di consulenza per orientare in maniera mirata coloro che vogliono migliorare le proprie competenze di base.
- **Rilevare i bisogni formativi del pubblico di riferimento** e incoraggiare lo sviluppo di offerte formative adeguate.
- **Creare sinergie e collaborazioni tra gli attori del territorio** allo scopo di sviluppare e mantenere un'offerta formativa in linea coordinata e di qualità.
- **Informare e sensibilizzare** il grande pubblico e il pubblico di riferimento.

# Compiti

Per l'implementazione del servizio di consulenza, in collaborazione con l'Ufficio della formazione continua e dell'innovazione (UFCI) della Divisione della formazione professionale, la CFC si occuperà di:

- **raccogliere e catalogare le offerte formative presenti nel territorio;**
- **prendere contatto con le istituzioni di formazione attive nel settore;**
- **inserire i dati relativi all'offerta formativa nel sito dedicato;**
- **gestire lo sportello telefonico e le attività di consulenza;**
- **monitorare e rendicontare le attività svolte.**

## 1) Raccolta e catalogazione delle offerte formative nell'ambito delle competenze di base presenti nel territorio.

- Realizzazione di una griglia per il rilevamento dei dati relativi all'offerta formativa presente in Ticino.
- Definizione dei criteri per la fase di rilevamento.
- Rilevamento delle offerte formative presenti sul territorio.
- Acquisizione del database UFCI sull'offerta formativa nell'ambito delle competenze di base e rielaborazione delle informazioni.
- Catalogazione delle offerte formative secondo i criteri definiti.
- Analisi dei dati raccolti e triage.

## **2) Presa di contatto con le istituzioni di formazione attive nel settore, presentazione del servizio offerto, promozione della campagna di marketing, rilevamento dettagliato dell'offerta e di eventuali necessità e sviluppo di collaborazioni e sinergie.**

- Mappatura degli enti e degli attori attivi nel territorio e costituzione di un database di contatti.
- Presa di contatto e presentazione del servizio offerto dallo sportello.
- Promozione del logo “semplicemente meglio” e sviluppo di un Network con le organizzazioni coinvolte che aderiranno alla campagna.
- Acquisizione d'informazioni approfondite sulle offerte proposte dagli enti di formazione (allestimento di un database interno per la gestione delle consulenze).

## 3) Inserimento e pubblicazione delle informazioni rilevate sul sito [www.semplicemente-meglio.ch](http://www.semplicemente-meglio.ch).

- Preparazione e predisposizione dell'interfaccia del sito (in collaborazione con l'ente designato per la gestione).
- Revisione e adattamento dei testi descrittivi dei corsi in modo da risultare adeguati anche al pubblico di riferimento.
- Inserimento dei dati e allestimento della banca dati nel sito.

## 4) Gestione dello sportello telefonico di consulenza: tel. 0800 47 47 47

- Allestimento e preparazione dell'apparato tecnico, linea telefonica, eccetera.
- Definizione dei processi e di una griglia/protocollo per la consulenza.
- Servizio di sportello telefonico aperto al pubblico durante i giorni feriali dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 17:00 (orari che saranno verificati ed eventualmente adattati nel corso della sperimentazione).
- Eventuali consulenze personalizzate su appuntamento presso la sede CFC.

## **5) Monitoraggio regolare delle attività di promozione delle competenze di base sul territorio e rendicontazione delle attività dello sportello di consulenza telefonico.**

- Monitoraggio delle attività di promozione delle competenze di base sul territorio e aggiornamento continuo dei database e del sito Internet.
- Raccolta e analisi dei dati interni relativi alle attività del progetto e rendicontazione delle stesse.

# Pianificazione

**Le attività previste saranno realizzate tra maggio e dicembre 2017 secondo il seguente piano di lavoro di massima.**

|            | Anno 2017 |    |    |    |    |    |    |    |
|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|
|            | 05        | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
| Attività 1 |           |    |    |    |    |    |    |    |
| Attività 2 |           |    |    |    |    |    |    |    |
| Attività 3 |           |    |    |    |    |    |    |    |
| Attività 4 |           |    |    |    |    |    |    |    |
| Attività 5 |           |    |    |    |    |    |    |    |

- **Accrescere il numero di partecipanti alla formazione nell'ambito delle competenze di base**
  - > **Promozione e diffusione del servizio di consulenza telefonico**
  - > **Accessibilità ai servizi offerti e all'offerta formativa**
  - > **Offerta formativa adeguata alle richieste del "mercato"**
- **Garantire e rafforzare la partecipazione e il coinvolgimento dei vari enti attivi sul territorio**
  - > **Collaborazione e disponibilità da parte degli attori coinvolti**
  - > **Offerta formativa coordinata e di qualità**
  - > **Copertura di tutte i principali ambiti delle competenze di base**

Per poter offrire un servizio all'altezza dei bisogni degli utenti ma anche degli enti interessati siamo naturalmente interessati alla vostra opinione e vi invitiamo quindi a farci avere:

- **Domande**
- **Osservazioni**
- **Suggerimenti**
- **Raccomandazioni**

## **Conferenza della Svizzera italiana per la formazione continua degli adulti**

Via Besso 84/86

CH-6900 Lugano-Massagno

Tel.: 091 950 84 16

E-mail: [cfc@alice.ch](mailto:cfc@alice.ch)

[www.conferenzacfc.ch](http://www.conferenzacfc.ch)

Persona di contatto: Simone Rizzi ([simone.rizzi@alice.ch](mailto:simone.rizzi@alice.ch))