

# L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DEL SELF

## *INDICE*

### Premessa

Le tipologie di formazione che si avvalgono delle tecnologie per la didattica (e-learning)

#### Cap. 1. Il sistema SELF

1.1 Le risorse del SELF

1.2 I servizi del SELF

#### Cap. 2. L'organizzazione del SELF

2.1 Il Centro Servizi regionale

2.2 L'Unità Formativa Locale Ente Regione

2.3 L'Unità Formativa Locale territoriale

2.4 Il Forum permanente

#### Cap. 3. Gli strumenti di lavoro

3.1 L'ambiente on line Self

3.2 Le tipologie di servizio

3.2.1 Il Servizio Desk

3.2.2 Il Servizio Tutoraggio

3.3 Le risorse didattiche

3.4 Il monitoraggio e la valutazione

#### Cap. 4. La formazione formatori

4.1 l'aggiornamento degli operatori SELF

4.2 la formazione e la comunità di pratica dei formatori

#### Cap. 5. Le procedure e gli standard

5.1 I requisiti hardware e software per un corretto uso dell'ambiente on line

5.2 Il Servizio Desk

5.3 Il tutoraggio

5.4 Le Risorse didattiche

5.5 Il riuso delle risorse didattiche

5.6 Linee guida per la tutela del diritto d'autore

#### Riferimenti e Referenti

## Premessa

Il presente documento ha lo scopo di descrivere l'organizzazione del Sistema Self ai diversi livelli: organizzativo\gestionale, tecnologico\strumentale, dei processi. Il documento non risulta oggi esaustivo di tutte le procedure e gli strumenti utilizzati nell'ambito del Self ma ne riporta i principali e quelli di immediato interesse per tutti i soggetti che aderiscono od intendono aderire al SELF.

Il contenuto di questo documento, al fine di fornire strumenti pratici e consultabili in modo interattivo ai formatori, ai tutor, ai responsabili degli uffici formativi e agli amministrativi che si occupano di formazione sul lavoro, sarà disponibile un prodotto interattivo on line dal sito di SELF, consultabile anche da mobile: "*Risorse per la didattica in SELF*", che conterrà tutte le risorse metodologiche, strumentali, tecnologiche, organizzative e gestionali del Self.

Al fine di condividere cosa si intende con la terminologia "e-Learning" di seguito un paragrafo dedicato alle tipologie formative che si avvalgono delle tecnologie per la didattica.

### **Tipologie di formazione che si avvalgono delle tecnologie per la didattica (e-learning)**

La formazione via web trova nelle infrastrutture di rete un ampliamento dei contesti di utilizzo e, con il supporto del know-how metodologico associato alle più recenti ricerche sulla cognizione e sull'apprendimento, può assumere numerose forme oltre a quelle classiche legate all'organizzazione ed alla distribuzione di contenuti in forma di autoapprendimento, magari assistito, per attivare opportunità di apprendimento collaborativo, di condivisione di esperienza e conoscenza e altre forme coerenti con le modalità "naturali" di apprendimento delle persone adulte.

Rientra pertanto nella definizione di "e-learning" qualsiasi intervento formativo che si avvalga delle tecnologie didattiche, in particolare quelle fondate sul Web.

Esistono diverse soluzioni adottabili nell'organizzazione di un percorso formativo che si avvale di tecnologie per la didattica. Come per la formazione tradizionale, le scelte che vengono compiute da progettisti e formatori determinano fortemente il grado di efficacia del percorso formativo. Questo perché non esiste una tipologia di formazione che, per definizione, sia più efficace di un'altra. Come per la formazione di aula, anche per la formazione che si avvale della tecnologia (e-learning - ecosistema e-learning - c<sup>3</sup>-learning<sup>1</sup>) è fondamentale che la soluzione adottata (le scelte tecnologiche e didattiche) sia la più adatta a risolvere il problema (il fabbisogno di formazione e di competenza), la più sostenibile e la più compatibile a esigenze e cultura dei contesti organizzativi.

Possiamo dunque distinguere le tipologie di e-learning secondo vari criteri.

Un primo criterio può essere quello della *modalità organizzativo-didattica*. Così possiamo individuare:

- una formazione full-distance, completamente erogato a distanza, dove l'interazione dei discenti con i contenuti, i formatori o gli altri discenti vengono completamente mediate dalle tecnologie. Il corso in autoistruzione o il web seminar ne sono alcuni esempi.
- Una formazione di natura blended, che vede il corso realizzato in parte a distanza e in parte in aula. Solitamente al percorso in aula viene abbinato un percorso a distanza composto di unità che servono ad approfondire o allargare le nozioni acquisite. Spesso il blended si presenta come un full distance + aula.

---

<sup>1</sup> Ecosistema e-learning = un ambiente composto da una pluralità di strumenti in grado di offrire al discente un'esperienza di formazione immersiva e completa; C<sup>3</sup>-learning: ambiente per l'apprendimento Collaborativo, Contestuale e Connesso

- Una formazione integrata che arricchisce la modalità blended perché gestisce il percorso in presenza e quello a distanza come un percorso unico, senza soluzione di continuità né di funzione né di argomento. Così, ad esempio, le attività che si aprono in aula proseguono cooperativamente a distanza e ritornano in aula per la conclusione. La scrittura cooperativa, la costruzione di banche dati, la progettazione di manufatti sono esempi di modalità realizzative

Un secondo criterio riguarda la *funzione principale* della formazione. Abbiamo così:

- una funzione informativa: nell'e-learning l'informazione deve essere essenziale, completa, individualizzata e personalizzata, organizzata e facilmente reperibile. E' il caso di pillole di contenuto rapidamente fruibili e di molte forme di rapid learning<sup>2</sup>.
- una funzione addestrativa: possiamo parlare di addestramento quando puntiamo a modalità formative che mirano ad aumentare l'expertise e l'autonomia procedurale del discente in situazioni dove, in genere, è nota la procedura o il compito da realizzare nell'unico modo migliore possibile. In genere l'e-learning risponde a questa esigenza con oggetti esercitativi e contesti di simulazione anche sotto forma di games o serious games chiusi<sup>3</sup> (ad esempio un simulatore di volo, una simulazione di assemblaggio di pezzi meccanici o elettronici o forme di realtà virtuale evolute che portano alla simulazione di operazioni chirurgiche o altro).
- una funzione formativa: se la formazione riguarda il cambiamento consapevole di un comportamento, allora la formazione tocca sia il sapere, che il sapere fare, che il sapere essere e lo fa coinvolgendo fortemente il discente

---

<sup>2</sup>Identifica sia un insieme di strumenti software che una metodologia finalizzata a produrre ed erogare materiali didattici a basso costo e con tempo ridotti di sviluppo.

<sup>3</sup>Un Serious Games è una simulazione virtuale interattiva che si presenta con la veste di gioco, ma con finalità serie: formative, educative, di sensibilizzazione sociale e di marketing. I Serious Games chiusi sono applicazioni autoconsistenti che propongono delle attività in un particolare e preciso dominio disciplinare.

come soggetto attivo e protagonista critico del proprio cambiamento e apprendimento. La formazione allora, prevede ampi spazi di attività personale e personalizzata del discente che utilizza le tecnologie per reperire, costruire e condividere conoscenza utile ad essere applicata nel proprio contesto di appartenenza.

In terzo criterio si basa *sull'idea di apprendimento* che sta alla base dell'organizzazione della didattica. Possiamo pensare ad un apprendimento:

- **Reattivo:** si basa sull'idea che l'apprendimento individuale sia una risposta a un percorso didattico ben organizzato, solitamente suddiviso in piccole parti di contenuto organizzate nel modo migliore possibile, valutate e rinforzate da lodi o richiami. Le caratteristiche cognitive psicologiche e motivazionali di un individuo, in questo senso, sono poco rilevanti e la parte del leone viene giocata essenzialmente dai contenuti, dal modo in cui sono organizzati e dal grado di spettacolarità di cui sono connotati. I formatori non sono presenti se non come tutor con compiti prevalentemente amministrativi e di controllo. Nell'e-learning la risposta tipica a questa idea di apprendimento è il percorso rivolto a popolazioni molto numerose di utenti e basato su learning object, oggetti di formazione autoportanti che l'utente segue in autonomia dalla propria postazione.
- **Attivo:** Si basa sull'idea che il learner sia soggetto attivo e rilevante nel percorso di apprendimento e che quindi debba essere coinvolto nelle scelte didattiche che devono piegarsi alle caratteristiche dei singoli e alle esigenze di motivazione dei singoli e dei gruppi. Nell'e-learning questa idea porta a scegliere sovente forme blended di formazione, che aumentano e intensificano le relazioni tra discenti, a dare un ruolo forte e di scaffolding<sup>4</sup> ai formatori, ad

---

<sup>4</sup> Assistenza aiuto – il docente ha un ruolo di facilitatore dell'apprendimento e svolge attività di aiuto o di guida al discente.

adottare forme di simulazione ed esercitazione attiva per singoli e gruppi

- **Sociale:** si basa sull'idea che la conoscenza è una costruzione collettiva e che si può apprendere solamente negoziando significati nella discussione e collaborazione continua con gli altri. Nell'e-learning questa idea di apprendimento privilegia soluzioni tecnologiche che favoriscono il lavoro cooperativo e il knowledge sharing (uso di forum, chat, wiki, social network etc.)
- **Informale:** si basa sull'idea che l'apprendimento più operativo e più naturale non sia quello che si realizza in percorsi formali, certificati e monitorati, ma quello che si svolge in una ricerca spontanea ancorché guidata e sostenuta, di contenuti immediatamente utilizzati per risolvere problemi. L'e-learning si apre al web e le piattaforme si connotano come ambienti personali per raccogliere, organizzare e condividere conoscenze ed esperienze (personal learning environments, social networks, social media).

## Il sistema SELF

Il Sistema di e-Learning federato per la Pubblica amministrazione in Emilia-Romagna (SELF) rappresenta la struttura organizzativa che la regione Emilia-Romagna ha adottato per la diffusione dell'e-Learning nelle proprie pratiche formative e in quelle degli enti pubblici del proprio territorio.

Si tratta di una rete di Pubbliche Amministrazioni che agisce in una logica di sistema e di cooperazione. Questa rete progetta, produce, compra, riusa, eroga percorsi formativi che si avvalgono delle tecnologie in funzione dei fabbisogni degli enti che la compongono.

Il SELF persegue i seguenti obiettivi:

- rafforzare la conoscenza e l'utilizzo delle tecnologie nella progettazione ed erogazione delle attività formative e di aggiornamento per i propri dipendenti e collaboratori, aziende e cittadini sia all'interno della Regione che nel sistema pubblico regionale
- fornire strumenti per partecipare attivamente alla definizione e alla produzione di un'offerta formativa dedicata con l'uso delle tecnologie;
- ottimizzare i costi di impianto e di gestione dei sistemi per la formazione mettendo a disposizione di un gran numero di enti e utenti risorse professionali, tecnologie, contenuti didattici condivisi;
- sviluppare competenze specifiche in materia di e-Learning nel personale che negli enti pubblici si occupano di formazione;
- portare a sistema quanto già esiste in termini di risorse didattiche e percorsi formativi;
- favorire lo scambio di competenze ed esperienze tra gli operatori degli enti pubblici regionali che si occupano di e-learning <la community dei formatori e-learning>;

- favorire la collaborazione fra gli enti pubblici regionali che usano tecnologie di rete nel contesto dei propri processi formativi;
- garantire la qualità dei prodotti e dei servizi per la formazione che si avvale delle tecnologie.

### *1.1 Le risorse del SELF*

Gli enti e le strutture che utilizzano il SELF condividono risorse centralizzate, gestite da una struttura di servizio in capo alla Regione denominata *Centro Servizi Regionale - CSR*.

Le risorse comprendono principalmente:

- un catalogo di risorse didattiche e di percorsi formativi strutturati (<http://www.SELFpa.net/>);
- un ambiente dedicato alla formazione in rete;
- un'area pubblica informativa ([www.SELF-pa.net](http://www.SELF-pa.net));
- professionalità a supporto della produzione, dell'acquisto e dell'erogazione di risorse didattiche in e-learning;
- professionalità a supporto della progettazione didattica di percorsi formativi che prevedano l'uso di tecnologie di informazione e comunicazione.

L'ecosistema e-learning<sup>5</sup> SELF integra strumenti e funzionalità ed è costituito da :

- il learning management system Moodle (<http://moodle.org/>);
- Elgg, un software per la creazione di communities da utilizzare a scopo formativo nel contesto di attività che possono o meno utilizzare i learning objects presenti nel catalogo dei corsi SELF (<http://elgg.org/>);

---

<sup>5</sup> Ecosistema e-learning = un ambiente composto da una pluralità di strumenti in grado di offrire al discente un'esperienza di formazione immersiva e completa.



- Lams, uno strumento di e-learning design, utile per progettare, gestire ed erogare sequenze di attività didattiche (<http://www.lamsinternational.com/>)
- BigBlueButton, un sistema di conferenza web sviluppato principalmente per l'apprendimento on line (aula virtuale) [www.bigbluebutton.org](http://www.bigbluebutton.org) .

Il sistema Self è un ambiente molto versatile, che si presta all'erogazione di percorsi formativi molto diversi fra loro:

- per le differenti tipologie formative che adottano le modalità didattiche più appropriate (apprendimento totalmente a distanza, con alternanza di attività a distanza e attività in presenza, con o senza attività di gruppo; centrate sul docente, sull'utente o sul gruppo);
- per le attività che, in conseguenza della modalità didattica adottata, si possono prevedere (fruizione dei contenuti multimediali, esercitazioni, test auto e/o eterovalutati, lavori di gruppo, attività di social networking, chat, forum...);
- per la natura delle risorse didattiche utilizzate (strutturate, semistrutturate, non strutturate);
- per l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'ambiente (test, sondaggio, chat, forum, gruppi, mailing list, FAQ, glossario, aula virtuale..);
- per la presenza o meno di figure di supporto (tutor, docenti on line, docenti d'aula, ecc.);
- per il livello di socialità e il tipo di interazione (uno a uno, uno a molti, molti a molti).

## 1.2 I servizi del SELF

Il sistema Self offre:

- *L'Uso dell'ambiente SELF* - Utilizzare l'ambiente web dedicato alla formazione messo a disposizione della rete, per l'erogazione delle proprie attività didattiche di qualsiasi tipologia formativa senza ricorrere all'acquisto o al noleggio di una propria piattaforma.
- *La personalizzazione dell'ambiente* - L'ambiente offre un'interfaccia e una serie di funzionalità comuni. Il singolo Ente o UFL, in caso di necessità, può richiederne una personalizzazione.
- *L'Uso delle risorse didattiche* e dei corsi presenti nel Catalogo - Utilizzare le risorse didattiche per i propri percorsi formativi che sono presenti nel Catalogo del SELF.
- *La Formazione al personale* (sia tecnica che didattica) - Interventi formativi specifici per l'acquisizione delle competenze professionali necessarie al personale di supporto didattico (Progettista didattico), al personale di supporto all'erogazione (Tutor).
- Il supporto tecnico (servizio help Desk) - Il servizio di Help Desk a supporto di tutte le attività di gestione della didattica, senza dovere procedere alla formazione specialistica di figure al proprio interno o attivare collaborazioni a progetto.
- *IL supporto didattico e alla produzione dei contenuti* (Servizio di DesK per la progettazione delle attività didattiche) - Sono disponibili professionalità specializzate nella di progettazione dei percorsi formativi, e nella progettazione e realizzazione delle risorse didattiche.

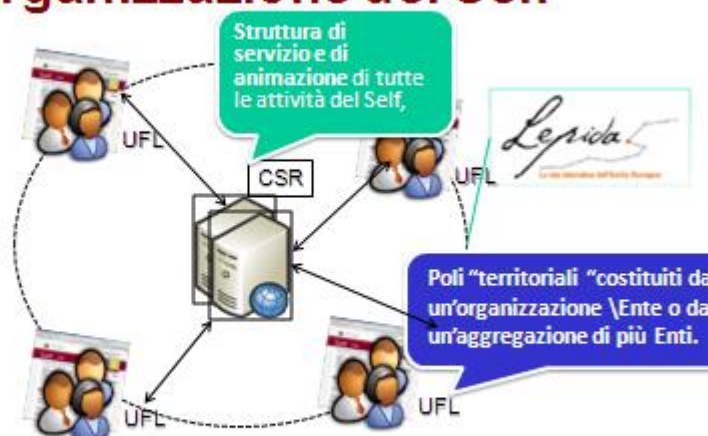
- *Il supporto all'erogazione (Tutor)* -Il servizio di tutoraggio a supporto dell'erogazione di percorsi formativi.
- *La consulenza (tecnica e didattica)* - Servizio di consulenza da parte di professionalità specifiche per quanto riguarda gli aspetti tecnici e/o didattici, relativi alla progettazione, alla produzione o all'erogazione di percorsi formativi.
- *Lo Spazio virtuale ed in presenza per il confronto,* la ricerca ed il monitoraggio, avente l'obiettivo di tenere in contatto tutti coloro che nelle diverse forme istituzionali e non, partecipano, o vogliono semplicemente conoscere, le attività di SELF con l'intento di condividere la conoscenza e le esperienze.

## 2. L'ORGANIZZAZIONE DEL SELF

Il sistema di e-learning federato (a livello regionale) per la formazione dei dipendenti della Pubblica Amministrazione proposto è un sistema a rete formato dalle seguenti componenti:

- Il Centro Servizi Regionale (CSR);
- L' Unità Formativa Locale (UFL).
- IL Forum permanente.

### L'organizzazione del Self



Il sistema Self si rivolge alla Regione e a tutto il territorio regionale grazie alla costituzione di una rete di Unità formative locali "UFL" (costituite da uno o più unità organizzative o Enti). Il sistema SELF assume pertanto una organizzazione a rete in quanto localmente risiede la competenza per la formazione dei dipendenti e collaboratori e al centro risiedono la tecnologia, le risorse ed i servizi a cui ogni nodo della rete accede.

## **I vantaggi**

La presenza di un centro servizi regionale a favore di una rete di unità operative locali risponde positivamente alle seguenti problematiche:

▪ contenere i costi e valorizzare quanto l'amministrazione pubblica produce in termini di risorse didattiche e di esperienze formative. L'amministrazione pubblica ha, dal punto di vista didattico, delle necessità comuni a tutte le tipologie di enti. E' evidente quindi che realizzare prodotti (o anche acquisirli sul mercato), ridistribuendo l'onere economico su tutti gli attori coinvolti permette sia di contenere fortemente i costi, che di garantire un livello qualitativo molto alto.

• centralizzare le risorse (servizi e tecnologia). L'amministrazione pubblica comprende enti e organizzazioni o strutture organizzative di varie dimensioni. Dotare ciascuno di questi enti o strutture delle risorse necessarie ad gestire ed amministrare sistemi è, sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo, uno sforzo economicamente non conveniente. Anche l'outsourcing, pur comportando minori oneri in termini di investimento se non gestito in maniera integrata, non permette di "fare sistema".

• Utilizzare risorse di qualità. La selezione<sup>6</sup> dei prodotti (risorse didattiche e tecnologie), e dei servizi (tutoring, mentoring, ecc.) o la loro attivazione all'interno degli enti stessi può risultare difficoltosa, e non essere soddisfacente dal punto di vista qualitativo. La possibilità di ricorrere ad un supporto e/o di avere degli indicatori precisi, può agevolare fortemente queste attività.

• Conoscere e riusare quanto presente sul territorio. Una delle maggiori difficoltà, è la conoscenza di ciò che è

---

<sup>6</sup> Risulta difficoltosa in generale la selezione dei fornitori.

possibile reperire presso gli altri enti<sup>7</sup> o all'interno dello stesso Ente in termini soprattutto di contenuti. Uno strumento comune che aumenti la consapevolezza di ciò che è disponibile, valorizza in modo sostanziale, ciò che viene prodotto e/o acquisito.

- Diffondere competenze necessarie per progettare e gestire la formazione sul lavoro con l'uso delle tecnologie.
- Condividere le esperienze didattiche, le soluzioni a problematiche comuni e altro, attraverso la "community dei formatori"; spesso il personale che si occupa di formazione negli enti medi o medio-piccoli sono soli e si affidano ad esperti esterni in toto e non sono in grado (per mancanza di esperienza e competenza) di proporre e valutare soluzioni progettuali che si avvalgono delle tecnologie; "

## 2.1 Il Centro Servizi Regionale

Il CSR è dato dall'insieme di tecnologie, professionalità specialistiche, contenuti e procedure necessarie a gestire ed animare la rete dei soggetti aderenti al Self, progettare, gestire ed erogare interventi di formazione con l'uso delle tecnologie (e-learning\web learning, ecc) per l'Ente Regione ed il sistema pubblico regionale

### **Le principali attività**

<b>Attività</b>
Attività sistemistica e di gestione del sistema SELF,
Gestione delle informazioni che passano attraverso la parte pubblica del portale e quella riservata alle UFL
Osservatorio del mercato finalizzato al reperimento di nuovi prodotti/servizi formativi finalizzati a potenziare l'offerta del Self
Promozione del SELF, del suo catalogo e dell'uso delle nuove tecnologie nella formazione in regione e a livello nazionale ed europeo, ad esempio attraverso la partecipazione seminari e convegni e/o a bandi nazionali e europei.

<sup>7</sup> Tutti i prodotti realizzati con finanziamento pubblico sono di dominio pubblico.

Supporto grafico-multimediale nella realizzazione di prodotti / iniziative promozionali
Gestione e manutenzione ordinaria di tutto il sistema SELF.
Comunicazione con la rete (newsletter e altre attività)
Manutenzione evolutiva delle piattaforme ai fini del miglioramento delle loro performance e del loro aggiornamento tecnologico (interventi su funzionalità e su servizi di Moodle e strumenti comprensivi di personalizzazioni)
Personalizzazioni degli strumenti e funzionalità del sistema: reportistica, grafica, eventuali funzionalità aggiuntive
Sviluppo di studi di fattibilità per la realizzazione di oggetti didattici e/o percorsi formativi in base alle richieste delle UFL.
Realizzazione di attività formative e di aggiornamento per operatori della rete SELF, e non solo:dall'alfabetizzazione all'uso del sistema alle strategie di progettazione didattica.
Supporto e consulenza alle UFL nella fase dell'adesione al sistema e successivamente alle fasi di progettazione e dell'erogazione dei percorsi formativi.
Realizzazione di progetti didattici completi dall'analisi dei fabbisogni alla progettazione di contenuti/percorsi, dall'erogazione al monitoraggio/valutazione
Servizio di Service Desk sia tecnico che di servizio e consulenziale a tutti gli utenti di tutte le piattaforme
Servizi di tutoraggio: tutoraggio di processo finalizzato a monitorare, assistere, motivare gli utenti durante il percorso formativo; tutoraggio di comunità finalizzato alla gestione di gruppi.
Scambio di Risorse Didattiche con altre PA in base a specifici accordi di riuso,.
Attività di aggiornamento e manutenzione delle Risorse Didattiche a catalogo.
Produzione di Risorse Didattiche in base a percorsi progettuali condivisi all'interno della rete
Validazione finale delle risorse didattiche da pubblicare nel Catalogo del Network
Realizzazione di prodotti informativi in base alle esigenze di settori/servizi della Regione
Gestione e coordinamento del Forum permanente e della community dei formatori
Definizione dei piani triennali di programmazione e sviluppo del Self

Pianificazione annuale delle attività
Rendicontazione annuale delle attività svolte
Approvazione di nuove partecipazioni e collaborazioni con il SELF
Gestione amministrativa e contabile del Centro Servizi Regionale e dei rapporti con gli Enti aderenti e partner o altre collaborazioni anche europee
Partecipazione a progetti europei ; gestione e coordinamento nell'ambito di eventuali progetti assegnati

### **Le risorse**

Il CSR è dotato di risorse professionali, strumentali, tecnologiche, adatte allo scopo.

Le risorse e la dotazione strumentale sono della Regione e risiedono presso la Direzione Generale Centrale Organizzazione Personale Sistemi informativi e Telematica. La valenza regionale dei servizi offerti prevede la presenza di un Responsabile del Centro ed in particolare il coordinamento di tutte le attività del SELF compresa quella di animazione della rete. Le attività di gestione del sistema on line e dei servizi ad esso connessi sono svolte da figure professionali specialistiche acquisite in outsourcing. Il centro servizi regionale si avvale di:

- *risorse hardware e software di sistema e applicativo:* è l'infrastruttura necessaria per la gestione del sistema SELF e dei servizi di supporto alla rete (piattaforma, portale e catalogo);
- *risorse strumentali:* uffici, scrivanie, telefoni carta cancelleria
- *risorse umane:* si avvale di un responsabile del Centro servizi con compiti di coordinamento e controllo di tutte le attività svolte da:



o personale di coordinamento e organizzazione, con la responsabilità delle seguenti attività:

- Coordinamento di tutte le attività del Centro;
- Coordinamento delle coproduzioni ed aggiornamento delle risorse didattiche ;
- l'acquisto di risorse didattiche sul mercato;
- la validazione delle risorse didattiche;
- il Coordinamento dei gruppi di lavoro;
- la Programmazione, la pianificazione e la valutazione delle attività;

o personale di supporto tecnico-specialistico, con la responsabilità delle seguenti attività:

- gestione del sistema SELF e del Network;
- gestione del catalogo delle risorse didattiche;
- gestione dei servizi di supporto alla formazione;
- attività di ricerca e sviluppo;

o personale di segreteria ed amministrazione, con la responsabilità delle seguenti attività:

- Gestione dei Fornitori ;
- Attività segretariali e amministrative.

o personale di supporto e animazione del Network, con la responsabilità delle seguenti attività:

- Attività di osservatorio del mercato e-learning;
- Attività promozionali finalizzate allo sviluppo e alla diffusione della conoscenza nel Network;
- Animazione del Network;
- Attività di comunicazione\informazione rivolta a tutti i nodi della rete;

- Aggiornamento dei contenuti dell'area pubblica di SELF;  
o *personale di supporto alla formazione e alla consulenza, con la responsabilità delle seguenti attività:*
- Erogazione di attività di formazione per i formatori;
- Supporto consulenziale per la gestione del corso;
- Supporto consulenziale per aspetti di tipo tecnico e/o didattico.

## 2.2 L'Unità Formativa Locale

Le unità formative locali sono i nodi del SELF, facenti capo a uno o a più enti, o a una o più strutture organizzative.

L'unità formativa locale è costituita dal nucleo di persone che all'interno di una unità organizzativa hanno la responsabilità di gestire percorsi formativi per l'Ente, o per più Enti o per parti di un medesimo Ente (servizio, direzione, assessorato, ecc.)

I soggetti oltre all'Ente Regione che possono utilizzare il SELF e fruire dei servizi offerti dal Centro servizi regionale sono tutti gli enti pubblici giuridicamente riconoscibili della regione Emilia-Romagna:

### Le principali attività

Attività	Descrizione
Progetta ed Eroga la formazione per i dipendenti del proprio ente o di altri Enti, cittadini, liberi professionisti ecc.	Raccoglie i fabbisogni formativi degli utenti dell'ente (o degli enti) che rappresenta. L'UFL, progetta le attività didattiche, predispone i contenuti e segue l'erogazione di formazione (in qualsiasi modalità) dalla fase di analisi dei fabbisogni alla fase di valutazione e monitoraggio dell'intervento formativo provvedendo anche al coordinamento delle attività didattiche.
Nomina del Referente	Ogni UFL al momento dell'adesione al Network nomina un referente nei confronti della Regione
Partecipa al Forum	Ogni UFL partecipa a vario titolo al Forum

Attività	Descrizione
permanente	permanente
Collabora alla redazione della newsletter del SELF	L'UFL collabora alla redazione della Newsletter condividendo così informazioni, novità, esperienze.
Partecipa alla buona gestione delle risorse didattiche	Verifica le risorse a catalogo prima dell'uso e segnala eventuali malfunzionamenti e/o obsolescenze
Partecipa a coproduzioni di risorse didattiche o produce in proprio le risorse didattiche	<p>L'UFL può svolgere un ruolo chiave all'interno delle attività di produzione di contenuti nel Network. L'UFL infatti può:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• chiedere al Network, mediante il Forum permanente, l'avvio della produzione di e-Content;</li> <li>• aderire a coproduzioni con altre UFL, partecipando ai costi che verranno sostenuti;</li> <li>• mettere a disposizione della produzione proprie professionalità interne;</li> <li>• partecipare all'avvio e alla conclusione formale della produzione con propri rappresentanti.</li> </ul>
Partecipa all'eventuale reperimento di risorse didattiche presso altri enti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisisce direttamente le risorse didattiche</li> <li>• chiede al Centro Servizi l'acquisto di contenuti dal mercato;</li> <li>• aderisce all'acquisto di prodotti con altre UFL, partecipando ai costi.</li> </ul>
Partecipa alla coprogettazione e coerogazione di attività didattiche e risorse didattiche	L'UFL può accordarsi con altre UFL per la erogazione congiunta di percorsi formativi, al fine di ottimizzare risorse (soprattutto nel caso di percorsi blended).
Partecipa ai gruppi di lavoro	<p>L'UFL, attraverso il Forum permanente può richiedere di partecipare ai gruppi di lavoro che possono essere attivati e promossi all'interno del Network, per esempio nei casi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aggiornamento dei contenuti delle risorse didattiche;</li> <li>• co-progettazione di percorsi formativi</li> <li>• co-produzione di percorsi formativi e/o di attività didattiche (attività);</li> <li>• co-erogazione di percorsi formativi e/o di attività didattiche (attività);</li> <li>• valutazione dei contenuti;</li> <li>• ecc....</li> </ul>
Coordina le sue risorse (tecnologiche e	Gestisce le aule e le attrezzature necessarie alla formazione

<b>Attività</b>	<b>Descrizione</b>
infrastrutturali) e/o degli enti che lo compongono	
Richiede supporto consulenziale per aspetti di tipo tecnico e/o didattico	L'UFL può richiedere personale specializzato per attività di consulenza, relativamente ad aspetti di tipo tecnico o didattico dei processi di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• progettazione di percorsi formativi;</li> <li>• produzione di e-Content;</li> <li>• erogazione di percorsi formativi;</li> <li>• valutazione degli apprendimenti;</li> <li>• monitoraggio dei percorsi formativi.</li> </ul>
Richiede supporto consulenziale per la gestione del corso	L'UFL richiede aiuto\consulenza, relativamente agli aspetti di gestione di un percorso formativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• registrazione utenti;</li> <li>• creazione classi;</li> <li>• predisposizione dei percorsi formativi (in modalità full distance o blended).</li> </ul>
Richiede attività di formazione	L'UFL richiede attività di formazione per il proprio personale che intende sviluppare le nuove competenze richieste dall'uso delle tecnologie, in particolare per la figura del tutor e del progettista

Per tutte le UFL le attività elencate ed altre attività più specifiche (ad esempio relative alla gestione dei percorsi di formazione) possono essere svolte da soggetti esterni (fornitori) incaricati dall'Ente o dalla struttura organizzativa a cui fa capo la UFL. Nel caso le attività o parti di esse siano affidate a fornitori esterni dovrà essere richiesto esplicitamente al fornitore: - la conoscenza dell'uso dei componenti della piattaforma SELF nella versione attiva in coerenza con i ruoli e profili richiesti; - il rispetto degli standard contenuti nel presente documento.

#### **Requisiti minimi della UFL**

L'UFL deve possedere una serie di requisiti minimi:

<b>Requisito</b>	<b>Descrizione</b>
Referente didattico	Deve disporre di un referente didattico che: <ul style="list-style-type: none"> <li>• raccoglie i fabbisogni formativi;</li> </ul>

Requisito	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• partecipa alla fase di progettazione degli interventi formativi;</li> <li>• si occupa della programmazione didattica;</li> <li>• tiene i rapporti con gli utenti;</li> <li>• presidia le attività di erogazione.</li> </ul>
Referente UFL	<p>Deve disporre di un referente che coordini le attività dell'UFL con quelle del resto del Network e che si rapporta direttamente con il Centro Servizi regionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• partecipa al Forum permanente</li> <li>• garantisce l'integrazione delle attività svolte con il SELF e i piani formativi dell'Ente\degli Enti;</li> </ul>
Connettività adeguata	<p>Deve garantire un accesso ad Internet per ogni utente coinvolto nella formazione e una connessione minima.</p>
Spazi e attrezzature adeguate	<p>Deve disporre di attrezzature e postazioni con caratteristiche tecniche, che permettano una erogazione efficace della formazione e rispondente alle esigenze organizzative e dell'apprendimento. Le caratteristiche tecniche richieste riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• requisiti hardware delle postazioni;</li> <li>• requisiti software delle postazioni (sistema operativo, browser e plug in);</li> <li>• attrezzature opzionali dipendenti dal modello formativo adottato e dal tipo di interazione richiesta.</li> </ul>

Oltre ai requisiti minimi un UFL può possedere caratteristiche ulteriori, come ad esempio, una propria piattaforma, professionalità specialistiche, prodotti e contenuti.

### *2.2.1 Le Unità Formative Locali nell'Ente Regione*

In Regione le unità formative locali sono nuclei organizzativi collocati all'interno delle Direzioni generali o degli Assessorati in cui lavorano i "Referenti della formazione" e loro collaboratori

Le Unità formative locali della Regione si occupano sostanzialmente della formazione dei dipendenti e collaboratori della Regione Emilia-Romagna e della formazione\informazione dei dipendenti e collaboratori o altre figure professionali esterne alla Regione ma su temi \progetti specifici di competenza regionale

Il referente della formazione nell'ambito della UFL sarà il referente per SELF e le attività ad esso connesse.

La UFL della Regione ha le funzioni, i compiti e le opportunità riservate a qualsiasi UFL che costituisce un nodo del sistema SELF. In particolare si può distinguere le attività della UFL in due tipologie a seconda dell'utenza a cui è rivolta, come di seguito indicato.

#### **La formazione dei dipendenti regionali**

IL sistema SELF della regione è già utilizzato dai dipendenti regionali nell'ambito delle attività formative di tipo trasversale o in progetti specifici tematici delle singole Direzioni Generali.

Il sistema formativo interno della Regione si avvale di una rete di "referenti della formazione" che fungono da interfaccia dell'unità formazione (Servizio Organizzazione e sviluppo) trasversale e gestiscono la formazione di settore, anche specialistica, per i dipendenti\collaboratori delle strutture della Direzione\Assessorato, a cui fanno capo, raccogliendo i fabbisogni e gestendo l'offerta e l'erogazione della formazione. I Referenti gestiranno le attività didattiche di loro competenza utilizzando il sistema Self affinché i dipendenti\collaboratori accedano ad un unico ambiente di formazione (piattaforma SELF) in cui possano trovare tutti materiali di tutti i corsi di formazione\aggiornamento frequentati e da chiunque organizzati, ed inoltre possano crearsi un proprio spazio (e-portfolio) e scambiare conoscenza in ambito formativo.

L'accesso alla piattaforma formativa SELF avverrà con credenziali Federa.

**La formazione dei dipendenti e collaboratori di altri Enti o altre figure professionali esterne alla Regione su temi \progetti specifici di competenza regionale**

Le Direzioni Generali che rivolgono la formazione, i seminari e altre attività formative (gruppi di lavoro) o di aggiornamento specifico o di settore a soggetti pubblici esterni o privati nel caso di progetti europei o di altra natura, utilizzeranno il sistema SELF avvalendosi della UFL che li rappresenta utilizzando il sistema SELF. Pertanto i Referenti della formazione saranno le figure di raccordo e di riferimento per l'organizzazione e progettazione delle attività formative che utilizzano il SELF.

### *2.2.2 Le Unità Formative Locali nel territorio*

La fruizione dei servizi offerti dal Centro Servizi Regionale avviene mediante sottoscrizione, da parte del singolo Ente (o di più Enti insieme che si riconoscono in un'unica unità formativa locale di riferimento), della "**Convenzione**" che regola l'adesione al sistema SELF accettando le regole contenute nel presente documento "L'organizzazione e la gestione del SELF"

### 2.3 IL Forum permanente

Il Forum permanente si propone come luogo (virtuale e in presenza) di confronto, ricerca, e monitoraggio avente l'obiettivo di tenere in contatto tutti coloro che nelle diverse forme istituzionali e non, partecipano, o vogliono semplicemente conoscere, le attività di SELF con l'intento di condividere la conoscenza e le esperienze per favorire la diffusione dell'e-learning.

Il Forum permanente intende costruire uno spazio di comunicazione dove produrre idee e cooperazione, aumentare i

vantaggi e le opportunità reciproche, aggregare le forze per valorizzare le risorse territoriali.

Il Forum ha i seguenti obiettivi:

- 1) Favorire il coordinamento tra Centro Servizi e UFL
- 2) Stimolare, attraverso i Laboratori tematici in cui si articola, la condivisione di intenti e azioni tra gli appartenenti al sistema SELF e porre le condizioni per una crescita "mirata" del sistema SELF sulla base delle esigenze del territorio.
- 3) Stimolare il partenariato a livello regionale nazionale ed europeo e le possibili sinergie a partire dalla diffusione e dallo scambio di informazioni, dati e buone pratiche.
- 4) Riconoscere ed esplicitare tutte le informazioni e le proposte emergenti negli incontri.
- 5) Creare, promuovere e mantenere un rapporto di comunicazione e collaborazione stabile con gli enti facenti parte nel Forum.
- 6) Individuare elaborare e proporre strumenti e metodologie per una didattica innovativa e di qualità.

**Partecipano** al Forum i referenti delle UFL, lo staff del Centro Servizi, i docenti, tutor e altre figure coinvolte. Più in generale, qualunque soggetto interessato che attraverso la propria azione interagisca con le politiche ed i processi relativi all'e-learning e/o alla formazione nel suo complesso.

**Il Forum permanente si avvale di:**

- 7) un coordinatore e\o coordinamento .
- 8) uno Staff tecnico-organizzativo .

Il Forum è coordinato dal Centro Servizi Regionale del sistema SELF. Il Coordinatore, coadiuvato dallo Staff tecnico- organizzativo, ha il compito di convocare e coordinare l'Assemblea Plenaria e fungere da raccordo istituzionale tra il Forum Permanente, e i rappresentanti degli enti pubblici e privati che lo costituiscono o che collaborano con lo stesso.



Lo Staff tecnico- organizzativo si occupa di:

- 9) individuare configurare e gestire gli strumenti del Forum;
- 10) raccogliere e analizzare quanto emerso dalle attività del forum raccordandone le indicazioni;
- 11) divulgare gli orientamenti e le proposte scaturite dall'attività del Forum attraverso la produzione dei materiali necessari.
- 12)

### **Gli Strumenti del Forum**

Il Forum permanente è un sistema multimediale pluralistico, aperto e sociale composto da strumenti di diversa natura che potranno essere modificati, ampliati e/o sostituiti nel tempo in funzione delle esigenze.

Gli obiettivi principali sono:

- collaborare alla definizione delle proposte di linee di sviluppo del sistema SELF.
  - individuare e raccogliere le esigenze del territorio e le porta all'attenzione del Forum.
- partecipare alle attività del Forum e farsi promotore attivo della diffusione dei risultati sul territorio.

Si partecipa al Forum attraverso differenti modalità:

- una Assemblea Plenaria che assicura e garantisca altresì il raccordo ideale e sostanziale tra le diverse realtà territoriali
- una Comunità di pratica dei formatori
- i laboratori tematici realizzati sulla piattaforma Moodle mediante le attività di tipo collaborativo (Forum, Wiki, ecc.).
- la Newsletter per la diffusione dei risultati e delle attività su base trimestrale.
- gli incontri in presenza per le attività di aggiornamento, coordinamento e confronto.

Si avvale per le varie attività di:

- 13) strumenti social (facebook, twitter, youtube), per la comunicazione e la diffusione continua dei risultati e delle attività
- 14) App. informative per tablet e smartphone.
- 15) un prodotto interattivo "**R**isorse **p**er la **d**idattica in SELF".

### 3. Gli strumenti di lavoro

#### 3.1 *L'ambiente on line*

L'ambiente formativo del SELF nasce dalla necessità di realizzare un sistema che metta a disposizione diverse tipologie di strumenti, tra loro indipendenti ed integrati, da utilizzare in funzione della tipologia di formazione praticata<sup>8</sup>. Il sistema infatti deve supportare diverse tipologie formative in funzione delle caratteristiche della organizzazione didattica, della funzione della formazione, del tipo di apprendimento:

Ad oggi non esiste un unico strumento in grado di supportare tutte le possibili scelte metodologiche, per questo SELF è un ambiente che consente la convivenza di diversi elementi che possono essere utilizzati sia singolarmente che in maniera integrata.

Alla base del sistema c'è Moodle, che viene utilizzato per gestire sia tutte le attività di comunicazione/informazione attraverso una parte pubblica (che comprende anche il Catalogo delle risorse didattiche), sia quelle di apprendimento e di gestione amministrativa del sistema (gestione utenti, monitoraggio, reportistica, ecc.), intesa anche come rapporto tra gli appartenenti alla rete (scambio di documentazione, informazioni, coprogettazione, etc.).

Su questa base (ovvero Moodle che quindi funge da collettore di tutte le parti) sono stati integrati altri elementi in grado di supportare le altre metodologie didattiche individuate, quali:

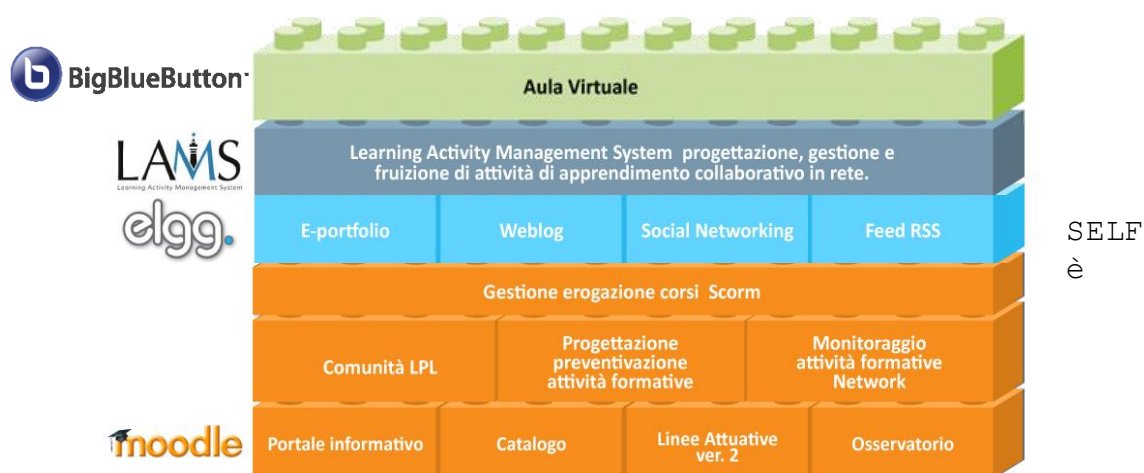
- Elgg, un Personal Learning Environment, per le attività di apprendimento informale e la gestione dell'e-portfolio, orientato soprattutto alla erogazione del modello basato sulla rete sociale;

---

<sup>8</sup> Vedi la premessa al documento –Le diverse tipologie di formazione che si avvalgono delle tecnologie per la didattica

- LAMS, uno strumento di *learning design*, per la gestione delle attività di apprendimento formale e informale come sequenze di attività orientato soprattutto alla erogazione del modello basato sulla teoria del learning design;
- BigBlueBotton, come strumento di web conferencing ed aula virtuale

La figura 1. che segue rappresenta la struttura di una istanza dell'ambiente SELF:



raggiungibile all'indirizzo [www.SELF-pa.net](http://www.SELF-pa.net).

Dalla pagina principale è possibile consultare il catalogo delle risorse didattiche e le informazioni relative alle attività del network; oppure, inserendo le proprie credenziali, accedere all'area formativa.

In quest'area ogni utente, in funzione del proprio ruolo (studente, tutor, docente) disporrà di un'interfaccia personalizzata contenente gli strumenti utili alla sua funzione e accedere ai vari elementi che compongono il sistema senza alcuna necessità di riautenticazione (Single Sign On).

Le istanze complessive di SELF sono 4:

Istanza	Strumenti
<a href="http://www.SELF-pa.net">www.SELF-pa.net</a> (dedicato alla pubblica amministrazione compresa la Sanità)	Moodle, Elgg, Lams, BigBlue
scuola.SELF-pa.net (dedicato al mondo	Moodle, Elgg,

della scuola ed in particolare alla didattica per progetti)	Lams. BigBlue
Cittadini.SELF-pa.net dedicata in particolare allo sviluppo delle competenze digitali	Moodle, Elgg, Lams, BigBlue
CUP2000.SELF-pa.net (ad uso esclusivo di CUP2000)	Moodle, Elgg, Lams, BigBlue

A ciascuna di esse si accede da un portale Self pubblico in cui si riportano tutte le info pubbliche, si ritrovano gli strumenti collaborativi, l'accesso al catalogo unico delle risorse didattiche, l'iscrizione alla Newsletter e quant'altro necessario alla gestione della rete.

### 3.3 Le tipologie di servizio

Le tipologie di servizio di supporto alle UFL e agli utenti nell'ambito del SELF sono:

<b>Tipologia Servizio</b>	<b>Descrizione</b>
L'Amministrazione dell'ambiente on line	Servizio di gestione amministrativa del sistema SELF (piattaforma, strumenti e servizi)
IL Servizio Desk	servizio di supporto tecnico - didattico -funzionale alle attività didattiche svolte dalle UFL
Il Tutoraggio	Servizio di supporto formativo all'erogazione sia gestionale che di contenuto
La Formazione	Sessioni di aggiornamento per i tutor SELF ed altre figure all'interno delle UFL
La Consulenza	Supporto consulenziale su richiesta relativamente ad ogni aspetto della formazione in e-learning: progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione.

#### **L' Amministrazione dell'ambiente on line**

Tutte le tipologie di utenti hanno un unico e definito punto di accesso alla richiesta di servizi.

In riferimento alle fasi di erogazione della formazione, il Learning Administrator (figura specialistica del Centro

Servizi regionale) gestisce le iscrizioni e gli accessi degli utenti, la pubblicazione dei contenuti e dei materiali sulla piattaforma predisponendo ed allestendo l'ambiente di studio. L'accreditamento degli utenti è gestito dall'Amministratore di Sistema che solitamente si occupa sia dell'iscrizione in piattaforma del nuovo utente sia dell'associazione del medesimo all'unità corso.

Ricevuta una richiesta da parte del servizio Desk, l'Amministratore, dunque, apre il corso (dotato di un messaggio di Benvenuto e di alcune funzionalità standard), vi carica - se necessario - i pacchetti scorm, vi associa gli utenti con i profili richiesti (student, tutor), iscrivendoli in piattaforma se non già utenti del sistema.

Quanto all'invio delle credenziali di accesso alla piattaforma agli utenti, si decide in fase di pianificazione, se debba essere il referente del UFL o l'Amministratore stesso ad inviarle; solitamente è un servizio svolto dal servizio Desk del Centro Servizi.

Le funzionalità dei servizi della piattaforma SELF dovranno essere rese disponibili e garantite anche ad utenti in possesso di credenziali FedERa, oltre che agli utenti in possesso di credenziali native e memorizzate nei database dei servizi SELF.

L'autenticazione degli utenti FedERa deve avvenire tramite gli Identity Provider aderenti al sistema di autenticazione regionale FedERa.

Le proprietà degli utenti FedERa, i loro attributi e il loro profilo devono poter essere definiti sia localmente e sia recepiti dai componenti di FedERa.

Per ulteriori informazioni

<http://www.lepida.it/cosa-facciamo/servizi/federa>

## IL Servizio Desk



Il servizio di Desk rappresenta il punto di contatto per l'intera utenza di SELF per l'attivazione dei servizi e per la risoluzione di ogni problema sia di origine tecnica che di conoscenza del sistema che ostacolano l'accesso e la fruizione dei servizi (vedi le relative procedure al cap. 5). Il servizio Desk tecnico rappresenta il supporto tecnico che deve garantire a distanza (on-line) ed eventualmente in presenza (presso le unità formative locali) l'accessibilità al sistema di e-learning ed alle attività formative, attraverso la attivazione di procedure per la risoluzione delle problematiche rilevate. Si attiva per risolvere tutte le problematiche inerenti all'utilizzo delle funzionalità della piattaforma, relativi tool di complemento e dei contenuti in essa pubblicati. Nelle unità formative locali si attiva in caso di necessità per risolvere problematiche connesse a malfunzionamenti degli apparati infrastrutturali (rete, server, PC).

Il servizio Desk in generale è rivolto a tutti gli utenti indipendentemente dal ruolo svolto (tutor, corsisti, progettisti ecc.):

Attività del desk utente	Attività attuali del desk realive alle infrastrutture Tecnologiche	attività del desk di supporto alla Comunicazione	attività del desk di supporto al Coordinamento
Apertura corsi su richiesta UFL Iscrizione utenti alla piattaforma e ai corsi	Manutenzione sistemistica piattaforma SELF PA, Scuola, Sanita, Manutenzione sistemistica	Pubblicazione news Pubblicazioni media (youtube) Pubblicazione post (facebook)	Preparazione reportistica Aggiornamento catalogo

Assistenza nella pubblicazione e di risorse didattiche Supporto telefonico o mail alle utenze Supporto ai tutor remoti Creazioni e modifica corsi in piattaforma Risoluzione anomalie su corsi, catalogo, risorse didattiche Supporto ai contenuti Registrazione e anomalie nel sistema di trouble ticketing	ELGG, LAMS2 Installazione nuovi plugin Installazione blocchi	e/o twitter)	
--	--	-----------------	--

E' compito del service Desk (I livello) indirizzare gli utenti e/o attivare le risorse necessarie a gestire la richiesta dell'utente che, contestualmente, ne avrebbe sempre evidenza.

### **Il tutoraggio**

Garantisce e monitora l'andamento delle attività formative, favorendo la partecipazione degli utenti, facilitando e guidando i processi di apprendimento, le attività collaborative e cooperative progettate. Rappresenta una figura importantissima nei progetti formativi: accanto al supporto degli studenti nelle attività previste dal programma del corso, gestisce i flussi di comunicazione (e-mail, chat ecc.) fra utenti, tutor ed esperti dei contenuti/docenti curando la reportistica predisposta (vedi cap 5.3 - Il profilo del tutor).



Le attività SELF per le quali è richiesto un supporto tutoriale sono infatti molteplici e di diverso livello di complessità:

**-Tutoraggio di processo di percorsi formativi basati su un apprendimento reattivo** . Nell'ambito dei servizi offerti dal SELF (in quantità limitata in relazione al budget disponibile secondo uno standard di 1.500 utenti) alle UFL c'è quello che chiamiamo tutoraggio "di processo" degli utenti che seguono percorsi formativi che prevedono la semplice erogazione dei contenuti a catalogo e/o altre attività che si svolgono in autoistruzione. In questo contesto il tutor SELF prima verifica l'andamento della fruizione usando gli strumenti di reportistica della piattaforma, poi comunica - normalmente via e-mail - a ciascun utente il risultato del monitoraggio, invitandolo a stare in linea con i tempi previsti per la fruizione del corso (vedi procedura base tutoraggio di processo al cap. 5.3).

**-Tutoraggio dei corsi che prevedono forme di apprendimento attivo, sociale ed informale**. Il tutor che cura questo tipo di corsi deve essere un esperto di strategie didattiche, il cui supporto all'utente può spaziare dall'individuazione di attività finalizzate a migliorarne gli apprendimenti o a rafforzarne la motivazione, alla gestione delle comunità di apprendimento. Va da sé che nei percorsi in formativi questo agisce necessariamente attraverso il sistema SELF, di cui deve conoscere bene le funzionalità. È quindi qualcuno che non si limita ad osservare se gli utenti svolgono o no le attività previste dal corso, ma che, anche senza essere un esperto di contenuto (ma collaborando strettamente con il docente o il tutor esperto di contenuto), gestisce il processo didattico (coordinando i gruppi di lavoro, ad esempio, moderando le discussioni, organizzando i materiali in piattaforma in maniera appropriata, ecc...).

Elenchiamo in sintesi quali possono essere le funzioni principali del tutoraggio:

- Pianificare in collaborazione con i referenti dell'UFL il processo di erogazione (corso), compresa l'eventuale predisposizione di e-tivities.
- Predisporre ed applicare la procedura di monitoraggio dell'erogazione.
- Offrire supporto on line rispetto a problemi di accesso al sistema (mediante attivazione dell'help desk).
- Offrire supporto on line rispetto ai problemi relativi al contenuto dei moduli formativi (mediante attivazione degli esperti di contenuto).
- Effettuare il controllo dell'andamento dell'apprendimento, rilevazione di problemi e difficoltà rilevati (in collaborazione con i referenti didattici degli UFL e/o degli esperti di contenuto).
- Stimolare e facilitare nei percorsi di erogazione sulla base dei risultati del monitoraggio
- Gestire ed animare i forum e gli eventuali altri tools collaborativi anche in termini proattivi.

Il Tutor ha a disposizione diversi strumenti per svolgere il suo ruolo di supporto all'apprendimento. Quali:

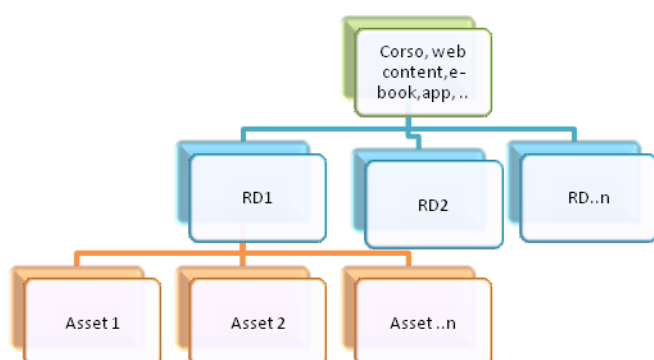
- Gli strumenti presenti nella piattaforma utilizzata.
- E-mail dedicata
- Strumenti social
- App
- Reportistica prodotta dal Sistema

### 3.6 Le risorse didattiche

#### **Definizione, caratteristiche e tipologia delle risorse didattiche**

L'organizzazione di tutte le risorse utilizzate per la formazione in SELF è strutturata secondo un modello gerarchico organizzato in tre livelli tra loro integrati e indipendenti, nel senso che i livelli possono essere in relazione tra loro, ma esistere anche in modo autonomo.

- Al primo livello troviamo un elemento con funzioni puramente organizzative che funge da contenitore per gli elementi degli altri due livelli. Può essere costituito da un Corso Moodle, da un WEB Content, da un gruppo ELGG, da un e-book, ecc.).



A questo livello possono essere associati ulteriori elementi facenti parte del processo formativo (es.: gli utenti).

- Al secondo livello vi è l'elemento

fondamentale delle attività e-learning di SELF ovvero la learning resource o risorsa didattica (RD). Una RD può essere equiparata a un Learning Object - LO<sup>9</sup> nella sua accezione più ampia, intendendo con questo termine qualunque risorsa digitale che possa essere usata per supportare l'apprendimento sia di tipo formale/individuale che di tipo informale/sociale mediante applicazioni per la creazione e la condivisione di conoscenze idee e informazioni attraverso comunità e social network. In SELF le diverse tipologie di RD sono combinate (mashup) nel contenitore di primo livello) per

<sup>9</sup> Nella terminologia classica gli LO sono unità autoconsistenti, modulari, fruibili via web e descritti da metadati utilizzati (e riutilizzabili) per raggiungere un determinato obiettivo formativo (esaustivi).

realizzare specifici percorsi formativi in funzione della strategia didattica individuata.

Al terzo livello, ci sono uno o più asset<sup>10</sup>, ovvero uno o più elementi (testuali, immagini, animazioni, video, ecc., post di un blog, ecc) caratteristici di quella RD e che ne determinano tipologia e durata. Nel caso una RD sia costituita da un solo asset (ad es.: un video), i due livelli coincidono.

Le RD possono appartenere alle seguenti categorie:

RD di contenuto	Contiene elementi testuali, grafici e multimediali. Ha finalità formativa di tipo informativo-riproduttivo. Presentano caratteristiche di medio/bassa interazione con l'utente
RD di verifica	Contiene solo batterie di test la cui tipologia dipende dagli asset da cui è composta
RD Esperienziali	Case study, Learning game, Role Play, Problem solving. Presentano caratteristiche di elevata interazione con l'utente

A prescindere dalla categoria di appartenenza le principali caratteristiche di queste RD sono:

- la conformità al modello didattico prescelto;
- la conformità alle indicazioni europee e italiane relative all'accessibilità nell'e-learning (HTML DTD Strict) il che può anche significare sviluppare una modalità di consultazione della RD alternativa a quella principale in grado di soddisfare tali requisiti;
- la compatibilità con la piattaforma di erogazione utilizzata (Moodle ver 2.x);
- l'adeguato livello di interattività e multimedialità, in relazione alla tipologia di attività formativa e ai destinatari a cui sono rivolti;

---

<sup>10</sup> La definizione di asset li identifica come l'unità minima (una pagina, un'immagine). Anche in questo caso il significato è più ampio in quanto un asset può essere costituito da un'animazione, da una simulazione, ecc.

- erogabilità (se tecnicamente possibile) su uno o più canali (m-learning, t-learning), in funzione della strategia didattica adottata;
- autoconsistenza - Ogni RD sarà completa/finita in se stessa, relativamente alla competenza che deve sviluppare e non avrà rimandi ad altre RD.

Le RD saranno composte da uno o più asset le cui tipologie principali (ma non esaustive) sono indicate nella tabella seguente:

Asset	Caratteristiche
Testo	E' una videata di solo testo composta da un massimo di 1500 caratteri spazi inclusi
Testo e Immagine	Schermata testuale accompagnata da un'immagine di supporto (evocativa) o correlata (grafico, diagramma, ecc.) ai concetti espressi nel testo.
Animazioni	La descrizione verbale del concetto viene convertita in una grafica e simbolica. L'animazione è la sincronizzazione tra la descrizione testuale (audio) e la corrispondente rappresentazione grafica. Le immagini in genere evidenziano i concetti chiave mentre il contenuto verbale può essere letto da uno speaker (audio) integralmente e/o essere sintetizzato. Possono anche venir rappresentate delle simulazioni di situazioni o oggetti in movimento. Le simulazioni possono richiedere o meno l'interazione con l'utente. Per la lettura dell'audio non è possibile utilizzare Text Reader
Simulazioni	La simulazione (o tutorial) illustra il meccanismo di funzionamento di un determinato prodotto software ricreando l'ambiente stesso e permettendo all'utente di sperimentare alcune azioni in modalità libera e/o guidata. Nelle simulazioni i concetti e le azioni sono espresse in audio.
Test	I test possono essere a risposta chiusa (Scelta multipla, risposta multipla, abbinamento, ecc.) o a risposta aperta (Analisi o interpretazione). Possono essere "di rinforzo" (non tracciato) o "di verifica" (tracciati). Quelli tracciati possono essere realizzati con gli strumenti

	di Moodle oppure prodotti analogamente agli altri asset. In quest'ultimo caso il tracciamento deve essere conforme allo standard SCORM 1.2.
Video	I video possono essere di diverse tipologie: Interviste Video accompagnati da slide in sincrono Lezioni Video istituzionali Video di repertorio Per tutti viene sempre effettuata un post produzione.
Strumenti	Sono tutti quegli asset che non fanno direttamente della RD, ma sono ad essa collegata:  Glossario                      Elenco dei termini utilizzati nella RD e relativa definizione.  Sitografia                        Link ad indirizzi Internet relativi all'argomento trattato  Approfondimenti                Documenti utili ad integrare l'argomento trattato nella RD  Bibliografia                      Elenco delle pubblicazioni relative ad un determinato argomento

### **Verifica di qualità e a approvazione delle RD**

La validazione qualitativa delle RD viene effettuata con riferimento ai seguenti requisiti:

- requisiti contenutistici, nei termini di qualità intrinseca dei testi e degli esercizi;
- requisiti tecnici e funzionali, nei termini di adeguamento e di conformità agli standard SCORM<sup>11</sup> e ai criteri di accessibilità<sup>12</sup>;
- requisiti didattici, nel senso di coerenza rispetto al modello didattico adottato.

<sup>11</sup> Acronimo di Sharable courseware Object Reference Model, è il modello di riferimento per la creazione degli LO e costituisce uno standard.

<sup>12</sup> Caratteristica che indica siti navigabili e comprensibili da persone diversamente abili secondo le normative vigenti.

- verifica della correttezza formale e funzionale e individuazione e correzione di eventuali malfunzionamenti;
- verifica dei requisiti in conformità alle prescrizioni in tema di accessibilità agli strumenti informatici da parte dei disabili. ( vedi procedura al cap. 5)

### **Manutenzione delle risorse didattiche**

L'attività di manutenzione è relativa a tutte le RD presenti nel catalogo del sistema SELF. L'intervento di manutenzione può riguardare sia il semplice aggiornamento dei contenuti che il rifacimento del prodotto in un format diverso o anche la realizzazione di un nuovo format per distribuire la RD su un canale diverso.

La manutenzione delle RD è tanto più efficiente ed efficace quanto più gli utenti del SELF, ed in particolare le UFL, interagiscono attivamente col sistema segnalando eventuali parte obsolete dei contenuti a seguito di una attività di verifica dei contenuti che intendono erogare. Poiché spesso i contenuti sono stati realizzati con il contributo di esperti collaboratori pubblici, a questi viene chiesto di provvedere all'aggiornamento.

### **Il catalogo delle risorse didattiche**

SELF dispone di un Catalogo delle risorse didattiche, costituite perlopiù da percorsi formativi adatti ad un'erogazione totalmente automatizzata in modalità full distance. Nel Catalogo convergono: materiali prodotti appositamente dalla e per la rete SELF in base ai fabbisogni espressi dalle UFL; risorse didattiche di proprietà della Pubblica Amministrazione regionale realizzati nel contesto di progetti diversi dal SELF ma finanziati con fondi pubblici; risorse didattiche di proprietà di altre Pubbliche Amministrazioni acquisiti dalla Regione Emilia-Romagna in base a specifici accordi

di riuso<sup>13</sup>; risorse didattiche a licenza acquisite da fornitori privati su tematiche per cui esiste una ricca offerta formativa di mercato.

SELF gestisce un unico catalogo:

La gestione/manutenzione ordinaria del Catalogo comporta:

- La periodica verifica dell'aggiornamento tecnologico delle risorse in particolare in termini di rispondenza del prodotto agli aggiornamenti che subiscono i browser e che possono pregiudicare la visualizzazione di animazioni e file. Questo comprende anche la verifica dei link inseriti all'interno delle Risorse Didattiche.
- L'eventuale implementazione di modifiche solo testuali o l'aggiunta/sostituzione di materiali inseriti all'interno della RD su input di un esperto di contenuti: modifiche cioè che non impattino sulla struttura della RD e non richiedano veri e propri rifacimenti.
- L'aggiornamento dell'elenco delle Risorse qualora una sia aggiunta o tolta dal Catalogo, con la compilazione dei descrittori della medesima secondo lo standard applicato in tutte le altre Risorse.

I Produttori di Risorse Didattiche - per il SELF devono rispettare gli standard di SELF, enunciati al cap. 5 (scorm, accessibilità, descrittori del prodotto ecc.) e consegnare i prodotti corredati della documentazione che ne attesti la conformità a tali standard. Dovranno inoltre seguire la procedura di revisione e di qualità dei prodotti (v. capitolo 5).

- Solo dopo questo iter il Centro Servizi regionale inserirà nel catalogo i prodotti.
- Nel caso di acquisizione di licenze sul mercato, Il Centro Servizi produce un report di valutazione tecnica e

---

<sup>13</sup> Riutilizzo reciproco di contenuti SCORM, attraverso Licenza di Riuso, tra le amministrazioni pubbliche.



didattica dell'offerta a mercato (funzione Osservatorio) e, successivamente all'acquisto, prima della pubblicazione in Catalogo dovrà valutare la conformità dei prodotti a quanto richiesto.

### *3.6 Monitoraggio e Valutazione*

#### **Il monitoraggio**

Il Centro Servizi Regionale si occupa del monitoraggio di tutte le attività del SELF che si articola in: monitoraggio tecnico del sistema, monitoraggio delle attività didattiche e monitoraggio dei servizi

Il monitoraggio tecnico del sistema si articola in:

- monitoraggio e controllo dei servizi IT: controllo del processo che esegue le operazioni giorno per giorno le operazioni di routine relative al funzionamento delle componenti infrastrutturali e applicazioni. Ciò include la pianificazione dei processi, le attività di backup e ripristino, di stampa e gestione dell'output, e la manutenzione ordinaria (IT Operations di controllo);
- monitoraggio continuo dei servizi, con il compito di filtrare e classificare eventi per decidere sulle azioni appropriate (Event Management);
- gestione delle problematiche con obiettivo di restituire il servizio IT agli utenti il più rapidamente possibile (Incident Management);
- gestione delle applicazioni in tutto il loro ciclo di vita (Application Management).

Il monitoraggio delle attività didattiche viene svolto da ciascuna UFL utilizzando gli strumenti che sono nell'ambiente on line, strumenti e funzionalità di Moodle o strumenti creati ad hoc dal CSR su esigenze specifiche e resi disponibili a tutti. Il monitoraggio è svolto in genere dal tutor.

Il monitoraggio dei servizi si avvale del diario delle attività dove vengono riportate tutte i servizi prestati.

Ciascuna tipologia di monitoraggio si avvale di una rilevazione puntuale dei dati attraverso la compilazione del "Diario delle Attività" e di una rappresentazione sintetica annuale dei dati stessi che viene riportata nel documento di rendicontazione annuale o rimane come documentazione interna.

### **Valutazione**

Il Sistema SELF è complesso e poiché una delle componenti principali è la formazione precisiamo che in questo documento non trattiamo della valutazione delle attività didattiche perché sarà trattata nel prodotto interattivo on line "Risorse per la didattica con le tecnologie" fruibile direttamente nell'ambiente SELF.

Trattiamo invece la valutazione del Sistema SELF nel suo complesso. Annualmente il Centro Servizi regionale SELF stila un documento di rendicontazione delle attività in cui si riportano i valori degli indicatori che sono comunque soggetti a miglioramento continuo.

<b>Livello</b>	<b>obiettivi</b>	<b>indicatore</b>	<b>Valore re anno</b>
Organizzativo/gestionale	Potenziare la Rete	n°enti-Locali (comuni e provincie) aderenti/n° enti-locali potenziali aderenti	
		N° altri enti pubblici/ agenzia ausl ecc.	
		n° nodi	
	Rafforzare le Patnership	n° partner -	
	Migliorare la cooperazione	Il grado di partecipazione ai gruppi di lavoro e ai processi decisionali	
	Rafforzare la comunità	Il livello di partecipazione alle comunità di pratica	
Tecnologico/ strumentale di processo	Offrire soluzioni tecnologiche personalizzate (per cliente)	personalizzazioni piattaforma per singola UFL	
	Offrire soluzioni tecnologiche avanzate (per il network)	aggiornamenti alla piattaforma di tipo tecnico manutentivo (nuove versioni	

		ecc.)	
		aggiornamenti sulle componenti della piattaforma (ampliamento integrazione delle funzionalità sia per la gestione della formazione che per la formazione stessa)	
Processo di produzione eContent	Ampliamento offerta contenuti (catalogo)	n° econtent (LO) in catalogo	
	Mantenere alta la qualità dei contenuti	n° tipologie di corsi Livello medio gradimento contenuti ( > 2)	
Processo di Erogazione	Aumentare n° utenti-studenti	n° studenti -iscritti ai corsi--- frequentanti	
	Aumentare n° ore di fruizione	n° ore di fruizione	
	livello di gradimento servizi > 2,5	livello medio di gradimento dei servizi (>2) (Hd e tutor)	
	livello di gradimento corsi > 2,5	livello medio di gradimento dei corsi (>2)	
Processo Economico NON ANCORA ATTIVATO	Diminuire l'incidenza dei costi di produzione econtent per utente	costo di produzione econtent/ n° utenti freq.	
	Diminuire l'incidenza dei costi di esercizio per singola UFL	Costi di esercizio/n° UFL	

### Strumenti

La valutazione dei contenuti e servizi nei confronti dell'utente avviene con il questionario standard del gradimento degli utenti da sottoporre ai discenti a fine di ogni percorso formativo od attività didattica, il questionario standard si riferisce ad una valutazione di sistema, naturalmente ogni gestore della formazione può affiancare questo questionario ad un proprio specifico questionario di gradimento. Sulla base dei valori rilevati dal questionario standard si calcolano le valutazioni medie di gradimento relative ai contenuti e servizi.

#### 4. La formazione "formatori"

##### **La formazione\aggiornamento degli operatori**

Il CSR, fornisce un supporto in termini di consulenza ai tutor e ai progettisti che operano nelle UFL (vedi servizio DESK), su temi che vanno dall'uso degli strumenti di Moodle alle strategie didattiche da adottare in una situazione o nell'altra.

Il supporto consulenziale, attivabile sia direttamente dal UFL, attraverso l'Helpdesk, sia attraverso la mediazione del personale della Regione, deve accompagnare tutte le fasi, dalla progettazione alla valutazione del progetto formativo. La UFL, come detto in precedenza, è autonomo nella progettazione della propria formazione, ma spesso è carente di competenze: necessita quindi di un supporto costante che il Centro Servizi regionale è chiamato a dare, rispettando l'autonomia del UFL ma al contempo guidandone l'azione, specie quando il UFL sia alle prime esperienze progettuali.

Il CSR realizza di progetti formativi, rivolti alle UFL o ad altri enti pubblici.

Un'attività importantissima è quella che riguarda la formazione per i tutor e i progettisti che operano nel contesto delle UFL: si tratta di formazione tecnica iniziale o avanzata sull'utilizzo degli strumenti in uso al Sistema (Moodle, Elgg, Lams); di formazione sulla funzionalità didattica di tali strumenti e sul loro utilizzo in percorsi formativi in e-learning ; di formazione sulla figura del tutor nelle sue varie declinazioni.

I tutor e i "formatori" all'interno dell'ambiente Self dispongono di un'area corso che contiene tutorial in autoistruzione per l'uso dell'ambiente self e documenti (prodotti dalla comunità di pratica dei formatori) di supporto alla progettazione didattica e all'uso dell'e-learning.

## **La formazione e la comunità di pratica dei "formatori"**

Data la premessa a questo documento si comprende bene che scegliere la soluzione in e-learning più adeguata a rispondere ai vari tipi di contesti, bisogni e opportunità è operazione complessa e che richiede competenze altrettanto complesse e multiple.

Per un formatore, contrariamente a ciò che ingenuamente potrebbe credersi, le *competenze* indispensabili e strategiche non sono quelle informatiche, ma quelle *didattico-metodologiche*. All'informatico sta il compito di predisporre e gestire il sistema, di abilitare funzioni complesse in relazione alle esigenze di progettisti e formatori. Ai formatori, sta il compito di progettare, avendo consapevolezza di ciò che la tecnologia può consentire di realizzare.

Essendo sempre più limitate le risorse per realizzare learning object multimediali che creino percorsi completamente automatizzati di corsi standard, ed essendo in continua evoluzione le competenze del personale nelle pubbliche amministrazioni che richiedono percorsi formativi altrettanto capaci di evolversi, si rende dunque necessario e strategicamente indispensabile formare un vasto gruppo di formatori che sia in grado di utilizzare le tecnologie della formazione offerte dal sistema SELF in modo autonomo, produttivo, generativo, economicamente sostenibile e qualitativamente elevato.

Sulla base di questa consapevolezza e in riferimento a quelli che sono gli studi e le delineazioni di profili di formatori e-learning in Italia (vedi sistema di certificazione delle competenze di AIF associazione Italiana Formatori), IL SELF ha negli ultimi tre anni attivato una serie di iniziative formative concatenate finalizzate a creare, nei formatori della rete dei learning point locali affiliati a SELF e in altri formatori appartenenti a vari enti ed amministrazioni

pubbliche, quelle competenze che si rivelano strategiche e indispensabili in un sistema integrato che si evolve e cambia.

Il SELF ha ideato un percorso "Nuovi modelli di formazione sul Lavoro" (la formazione di base per i formatori e-learning), di cui si è svolta una edizione sperimentale "Costruire una comunità di pratica dei formatori" (che ha portato alla redazione cooperativa di guide alla realizzazione di iniziative e-learning) e ha lanciato un percorso ancora in essere finalizzato ad allargare la community e a formare nuove competenze (due incontri per la community e un ciclo di seminari tematici). Attorno al SELF, così, si è aggregata una comunità di circa una sessantina di formatori che si va allargando di anno in anno. Si elencano di seguito le aree di competenze sulle quali l'offerta di SELF si concentra.

#### 1) AREA PEDAGOGICO/ANDRAGOGICA

Tecniche applicative delle principali teorie metodologiche e didattiche in relazione a:

- teorie dell'apprendimento e della formazione degli adulti;
- modelli metodologico-didattici orientati al lavoro on line;
- teorie e modelli di instructional design;
- strategie didattiche applicabili all'apprendimento on line.

#### 2) AREA TECNICA

tecniche d'uso dei principali servizi della piattaforma in relazione a:

- produzione e gestione di contenuti testuali;
- apertura e impostazione di forum, chat, wiki, compiti;
- principi di e-learning writing, interaction design, web usability;
- principi di Computer Mediated Communication;
- Verifica dell'accessibilità e usabilità dei materiali del corso.

### 3) AREA COMMUNITY BUILDING e COMMUNITY MANAGEMENT

- tecniche applicative delle principali teorie e tecniche;
- principi di psicologia delle relazioni nel gruppo e di dinamica di gruppo;
- modelli e tecniche di team building, team working, e gestione dei piccoli gruppi;
- modelli di animazione di communities of practice;
- progettazione e gestione di e-tivities.

### 4) AREA VALUTAZIONE/MONITORAGGIO

- Tecniche applicative delle principali teorie e tecniche;
- principi di valutazione formativa, sommativa e regolativa dei processi formativi;
- tecniche di redazione, somministrazione ed elaborazione di questionari di reazione.

### 5) AREA METODOLOGICO-ORGANIZZATIVA

Tecniche e procedure per:

- Adattamento e gestione della piattaforma per l'ambiente "corso";
- Pianificazione e time management delle attività;
- Produzione della documentazione dell'andamento didattico.

Sulle varie aree contenutistiche, come si è detto si sono andati formando formatori che possono riconoscersi in profili di Gestori della formazione, Instructional Designer<sup>14</sup>, Docenti, Tutor.

La formazione e allevamento della community invece, ha la funzione di favorire anche quelle istanze di peer tutoring<sup>15</sup> e peer teaching<sup>16</sup> che <sup>17</sup>consentono di mettere a valore e condividere le esperienze e conoscenze di tutte le persone.

---

<sup>14</sup> inteso come progettista di percorsi formativi online. Una figura nuova in grado di padroneggiare metodologia didattica, comunicazione multimediale e tecnologia.

<sup>15</sup> Il *peer tutoring* è un metodo basato su un approccio cooperativo ... *significa*. AIUTARSI E SOSTENERSI RECIPROCAMENTE

<sup>16</sup> Nel *team teaching* un gruppo di insegnanti lavora con regolarità in modo cooperativo pianificando, aiutando e valutando le attività di apprendimento dello stesso gruppo di studenti. Per approfondimenti vedi (Beggs, David, 1964) e (Buckley, Francis, 2000)

## *5. Le procedure e gli standard*

### *5.1 I requisiti hardware e software necessari a una corretta uso dell'ambiente on line*

#### **Requisiti di accesso alla piattaforma**

##### *Requisiti hardware*

- Processore: Pentium IV o superiore

##### *Requisiti software*

- Sistema operativo: Windows XP SP3 o superiore; Mac Leopard o Mountain Lion
- Windows Vista, Windows 7
- Browser: Internet Explorer 8.0 o superiore, Mozilla Firefox Versione 8.0 o superiore, Chrome Versione 30.0 (questo browser può dare problemi sul tracciamento), Safari 5.1.6 o superiore

#### **Requisiti di accesso ai moduli didattici**

##### *Requisiti hardware*

- Processore: Pentium IV o superiore

##### *Requisiti software*

- Sistema operativo: Windows XP SP3 o superiore; Mac Leopard o Mountain Lion
- Plug-in: Macromedia Flash Player 10.X (ottimale: ultima versione disponibile) e Adobe Acrobat Reader versione 6.0 o superiore
- Scheda audio e altoparlanti o cuffia
- Scheda video SVGA risoluzione minima 1024x768, ottimale: 1240x1024
- Browser: Internet Explorer 8.0 o superiore, Mozilla Firefox Versione 8.0 o superiore, Chrome Versione 30.0 (questo browser può dare problemi sul tracciamento), Safari 5.1.6 o superiore
- Sblocco pop-up
- Attivazione esecuzione javascript



## 5.2 Il Servizio Desk

L'organizzazione del servizio di Desk del SELF, nell'ambito del Centro Servizi regionale, prevede la presenza di un nucleo di Assistenza (assistenti di I° livello) in cui vengono ricevute tutte le richieste degli utenti (via telefono/via mail/ chat, twitter ecc.).

A seconda del canale utilizzato l'assistente di I° livello "apre" una segnalazione corrispondente ad una chiamata, quindi a seconda del tipo di richiesta (apertura corso, iscrizione utenti, malfunzionamento ecc.) la richiesta viene:

- 1) analizzata con il cliente/utente, se si risolve si chiude la richiesta di assistenza immediatamente,
- 2) passata allo specialista di secondo livello esperto del problema, chiudendo oppure passando anche la comunicazione telefonica. Sarà poi compito dello specialista registrare all'interno della segnalazione le attività svolte per risolvere il problema e la soluzione vera e propria e, quindi "chiudere" la segnalazione.

Si riporta la formalizzazione delle comunicazioni che devono intercorrere tra i soggetti che erogano i corsi SELF (Unità Formative Locali (UFL) e il Centro servizi Regionale (CSR) che gestisce la piattaforma nel caso in cui si richieda l'apertura di un corso strutturato presente in catalogo.

E' importante sottolineare che le comunicazioni che il CSR invia agli utenti avvengono in base a dei format, in particolare sono standardizzati:

- i messaggi di benvenuto inseriti all'interno del corso;
- le mail agli utenti contenenti le credenziali;
- le mail agli utenti contenenti i risultati del monitoraggio.

Il Referente della UFL può prendere visione di tali messaggi ed eventualmente chiedere di modificarli per il/i proprio/i corso/i.

Per una maggiore efficacia didattica, è *importante che il Referente della UFL s'incarichi dell'apertura e della chiusura del corso*, anche laddove non intenda occuparsi direttamente del tutoraggio di processo.

Il Referente della UFL può chiedere al CSR eventuali modifiche alla procedura di tutoraggio sotto descritta: ad esempio può chiedere di modificare la percentuale di frequenza minima richiesta; aumentare/diminuire i messaggi in base alla durata del corso; accompagnare con particolari comunicazioni le fasi di un corso che preveda anche attività d'aula...*(Tali modifiche non sono automatiche e andranno quindi definite caso per caso)*.

### **Selezione dei contenuti e verifica requisiti hardware e software**

Prima dell'erogazione vera e propria dei corsi a Catalogo, vi sono due passaggi importanti a carico della UFL: la selezione dei corsi e la verifica della compatibilità dei prodotti scelti con le impostazioni hw e sw dei PC.

- *Selezione dei corsi* - il Referente del UFL/Ente fruitore ha accesso ad un'area riservata in cui è possibile visionare integralmente i contenuti di tutti i corsi inseriti nel Catalogo SELF, onde verificarne le caratteristiche con maggiore dettaglio di quanto non consentano le informazioni inserite nel Catalogo e stabilire se effettivamente corrispondano al fabbisogno dell'Ente. È possibile inoltre richiedere accessi ai corsi anche per figure di "esperti interni" all'Ente.
- *Verifica requisiti hardware e software* - prima dell'erogazione agli utenti è necessario che il referente dell'Ente verifichi che i PC di questi abbiano le caratteristiche idonee a consentire la corretta fruizione di tutte le componenti audio e video contenute negli oggetti on line. Il CSR fornisce indicazioni sulle caratteristiche hardware e software necessarie e, se

richiesto, supporta nella verifica il Referente della UFL o eventuali tecnici da questi indicati.

*L'accesso all'area riservata in cui è possibile vedere i contenuti a Catalogo va richiesta direttamente ai Referenti regionali per il SELF: [ERelearning@regione.emilia-romagna.it](mailto:ERelearning@regione.emilia-romagna.it)*

*Workflow relativo all'Erogazione corso a catalogo in modalità full distance (senza tutoraggio o con tutoraggio gestito internamente dalla UFL)*

*Le comunicazioni che seguono vanno inoltrate all'Help Desk del SELF:*

**Fase 1**

UFL chiede l'attivazione di un corso a Catalogo e invia i nominativi degli iscritti mediante apposita form, specificando - se c'è - chi ha il ruolo di tutor.

**Fase 2**

Il CSR apre il corso e iscrive gli utenti.

**Fase 3**

Il CSR informa il UFL dell'avvenuta apertura del corso/iscrizione degli utenti, comunicando se ce ne sono di già iscritti al SELF (che quindi dispongono già di credenziali per l'accesso).

**Fase 4**

La UFL informa gli utenti dell'avvio del corso. Laddove non intenda procedere autonomamente all'invio delle credenziali (per chi non è già utente SELF), ne anticiperà l'arrivo dall'indirizzo dell'Helpesk attivo.

**Fase 5**

Se non intende provvedere autonomamente, la UFL chiede al CSR l'invio delle credenziali agli utenti non già SELF.

**Fase 6**

Il CSR invia le credenziali per l'accesso al corso agli utenti non già SELF.

Per apertura corsi relativi a progetti più articolati, che prevedano non solo l'erogazione dei contenuti a Catalogo ma

anche aule e/o attività da svolgere on line, implicano necessariamente una ritaratura del modello che andrà definita caso per caso in base a specifiche richieste

#### **Altre informazioni**

- *Attestati di frequenza* - Indipendentemente dal fatto che il tutoraggio sia stato eseguito dal tutorSELF o internamente all'Ente, l'attestazione della partecipazione è in carico all'Ente/UFL. Il CSR dispone di un modello di attestato di frequenza che mette a disposizione degli enti che non ne abbiano uno proprio, ma la firma di tale attestato è affidata ad una persona definita dall'Ente e intesa quale Responsabile dell'iniziativa formativa.
- *Questionario di gradimento* - In associazione ad ogni corso viene proposto un questionario di gradimento valido per tutta la rete SELF e i cui dati sono utilizzati, in prima istanza, per le attività di rendicontazione della rete. L'Ente/UFL può richiedere l'estrazione dei dati di gradimento che riguardano i propri corsi.

### *5.3 Il Servizio di tutoraggio*

#### **Il profilo del tutor SELF**

Dati i compiti che gli spettano, il tutor SELF deve possedere una molteplicità di competenze, quelle che, facendo riferimento ai profili professionali per la formazione descritti dall'AIF - Associazione Italiana Formatori (<http://www.aifonline.it/showPage.php?template=istituzionale&id=116>) , si ritrovano nell'e-TUTOR PROFILO DI BASE, nell'e-TUTOR SPECIALIZZATO IN AMBITO CONTENUTISTICO DISCIPLINARE, nell'e-TUTOR SPECIALIZZATO NEL MANAGEMENT DI COMMUNITY.

Come e-TUTOR BASE, agisce da "facilitatore per gli utenti verso tutte le attività di accesso, fruizione e partecipazione all'esperienza corsuale, affiancandoli personalmente e in gruppo nel percorso di studio. In

particolare:

- fornisce supporto nell'accesso ai contenuti;
- fornisce supporto agli utenti impegnati nella costruzione di nuovi learning objects;
- aiuta i discenti a riflettere sul percorso di studi intrapreso, sul modo in cui si stanno evolvendo e/o modificando le loro conoscenze e sulla crescita delle loro competenze rispetto agli obiettivi previsti;
- supporta gli utenti nella partecipazione alle attività di gruppo e di community;
- si pone come interfaccia rispetto alla struttura organizzativa;
- monitora l'andamento organizzativo e didattico del corso somministrando ed elaborando test di gradimento e raccogliendo segnalazioni informali;
- supporta gli utenti nell'uso dell'ambiente on line".

Come *e-TUTOR SPECIALIZZATO IN AMBITO CONTENUTISTICO-DISCIPLINARE*, "guida i discenti alla comprensione dei concetti che sono chiamati a studiare interpretandoli, chiarendoli, affiancando l'esperto o docente nell'erogazione dei contenuti disciplinari del corso e nella valutazione degli apprendimenti, integrando il corso di nuovi contenuti resisi opportuni.

In particolare:

- progetta, organizza, gestisce e supporta attività didattiche (e-tivities) specificamente orientate alla disciplina
- usa la rete o strumenti e ambienti specialistici dedicati alla disciplina per costruire materiali aggiuntivi
- costruisce in affiancamento al docente, prove di valutazione, le somministra ed elabora".

Come *e-TUTOR SPECIALIZZATO IN MANAGEMENT DI COMMUNITY*, "stimola e sostiene i gruppi collaborativi impegnati in esperienze di formazione in rete formali (e-learning communities) o che apprendono informalmente attraverso la

condivisione di conoscenze e di pratiche (communities of practice).

In particolare:

- interviene con azioni specifiche per sostenere la motivazione al lavoro del gruppo, finalizzarne le attività con suggerimenti organizzativi, migliorarne le performances
  - accompagna i discenti a mantenersi in contatto anche dopo la conclusione formale del percorso formativo attraverso la costituzione di comunità di pratiche
  - avvia e mantiene gruppi di discussione online.
- Per ottenere la certificazione come e-tutor specializzato in management di community è necessario avere acquisito la certificazione come e-tutor di base o farne contestuale domanda".

L'AIF prevede anche una quarta figura di tutor, l'e-tutor specializzato in management didattico. La figura può essere prevista in centri e-Learning di grandi aziende o per progetti formativi complessi.

L' e-tutor specializzato può essere visto nella doppia accezione di supervisore del gruppo dei tutor e/o analista di tutti gli aspetti didattici e organizzativi del corso. In questa veste agisce nell'ottica del controllo della qualità complessiva del corso, in collaborazione con il project manager e l'instructional designer<sup>18</sup> e, in alcuni casi, con gli autori dei contenuti.

In particolare:

- Supervisiona il gruppo dei tutor nel monitoraggio complessivo del corso
- Verifica l'accessibilità e usabilità dei materiali del corso suggerendo miglioramenti
- Verifica accessibilità e usabilità della piattaforma suggerendo miglioramenti ad amministratore e al team tecnico

---

<sup>18</sup> inteso come progettista di percorsi formativi online. Una figura nuova in grado di padroneggiare metodologia didattica, comunicazione multimediale e tecnologia

- Verifica la pertinenza e coerenza dei learning objects rispetto agli obiettivi.

Per ottenere la certificazione come e-tutor specializzato in management didattico è necessario avere acquisito la certificazione come e-tutor di base o farne contestuale domanda.

### **La procedura di tutoraggio di processo**

Nel modello SELF, per fare un esempio, dato un corso che prevede una percentuale di completamento minima del 70% e una durata media di 2 mesi, si prevede che il tutor invii 9 comunicazioni agli utenti e ai referenti delle UFL: per l'avvio e per la chiusura del percorso, in corrispondenza dei 4 momenti di monitoraggio. Si veda la tabella che segue:

<i>Comunicazione</i>	<i>A chi</i>	<i>Quando</i>	<i>Perché</i>
Comunicazione di Benvenuto	Utente del corso	Il giorno fissato per l'avvio	Per l'invio delle credenziali e per riassumere le informazioni essenziali sul corso (modalità di accesso alla piattaforma; servizi di supporto, ecc...)
Comunicazione monitoraggio accessi	Utenti corso che non sono mai entrati in piattaforma	A 10 giorni dall'inizio del corso	per sollecitare quelli che non hanno ancora acceduto al corso
	Referenti Ente	A 10 giorni dall'inizio del corso	per informare di chi sono le persone che non hanno ancora acceduto al corso
Comunicazione primo monitoraggio	Utenti corso (Tutti)	A 20 giorni dall'inizio del corso	Per confermare il buon andamento a chi è in linea con i tempi di fruizione; per sollecitare chi non lo è
	Referenti ente	A 20 giorni dall'inizio del corso	Per informare sulla situazione dei singoli utenti
Comunicazione secondo monitoraggio	Utenti corso (Tutti)	A 40 giorni dall'inizio del corso	Per confermare il buon andamento a chi è in linea con i tempi di fruizione; per sollecitare chi non lo è

	Referenti ente	A 40 giorni dall'inizio del corso	Per informare sulla situazione dei singoli utenti
Comunicazione Chiusura corso	Utenti corso (tutti)	Al termine dei 2 mesi	Per congedare tutti gli utenti, anche quelli che non abbiano terminato il corso.
	Referente ente	Al termine dei 2 mesi	Per informare sulla situazione dei singoli utenti e sull'esito complessivo del corso

Tale procedura non va intesa come uno standard fisso: essa costituisce una base che potrà essere adattata a seconda della richieste delle UFL: possono, ad esempio, essere concesse proroghe che allungano la durata complessiva; può non essere necessario inviare i report ai referenti dell'Ente; può essere necessario allegare alla comunicazione di chiusura l'attestato di frequenza, ecc..

#### 5.4 Le risorse didattiche

##### **Metodo di calcolo delle durate**

Le RD non hanno una durata stabilita a priori, la durata varia in funzione della tipologia. SELF al fine di calcolare quante RD può produrre con un determinato budget adotta convenzionalmente le seguenti unità di misura.

<b>Unità di misura</b>	<b>Definizione</b>
Tempo medio di fruizione (TMF)	Media delle durate dei singoli asset che compongono la RD.
Tempo medio di produzione	Tempo medio di fruizione moltiplicato per il coefficiente moltiplicativo



Asset	Tempo medio fruizione (minuti)	Coefficiente moltiplicativo
Testo	5' (x 1500 caratteri)	0,50
Testo	5' (x 1500 caratteri)	0,50
Immagine	+30" immagine	2
Animazioni	Durata dell'animazione	4
Simulazioni	Durata della simulazione	6
Test	2 minuti per domande a risposta chiusa	2,5
Video	Durata del video	7
Strumenti	Glossario 1,5' Sitografia 2' Approfondimenti 300 caratteri/minuto con un massimo di 5'	0,50 Sitografia (stesso tempo)1 0,50

Asset	TMF (minuti)	TMP (minuti)
5 pagine di testo	25	12,5
3 pagine di testo con 4 immagini	15+2	7,5+4
un video di 2 minuti	2	14
2 animazioni di 5 minuti l'una	10	40
1 test con 3 domande	6	15
<b>Totale</b>	<b>60'</b>	<b>93'</b>

La tabella non è esaustiva delle quantificazioni per ogni asset, ma rappresenta un esempio del metodo utilizzato per il calcolo del tempo di produzione richiesto.

Il tempo medio di produzione fa riferimento al complesso di tutte le attività messe in campo per la produzione compresa la contrattualizzazione dell'esperto o degli esperti di contenuto che saranno scelti di volta in volta.

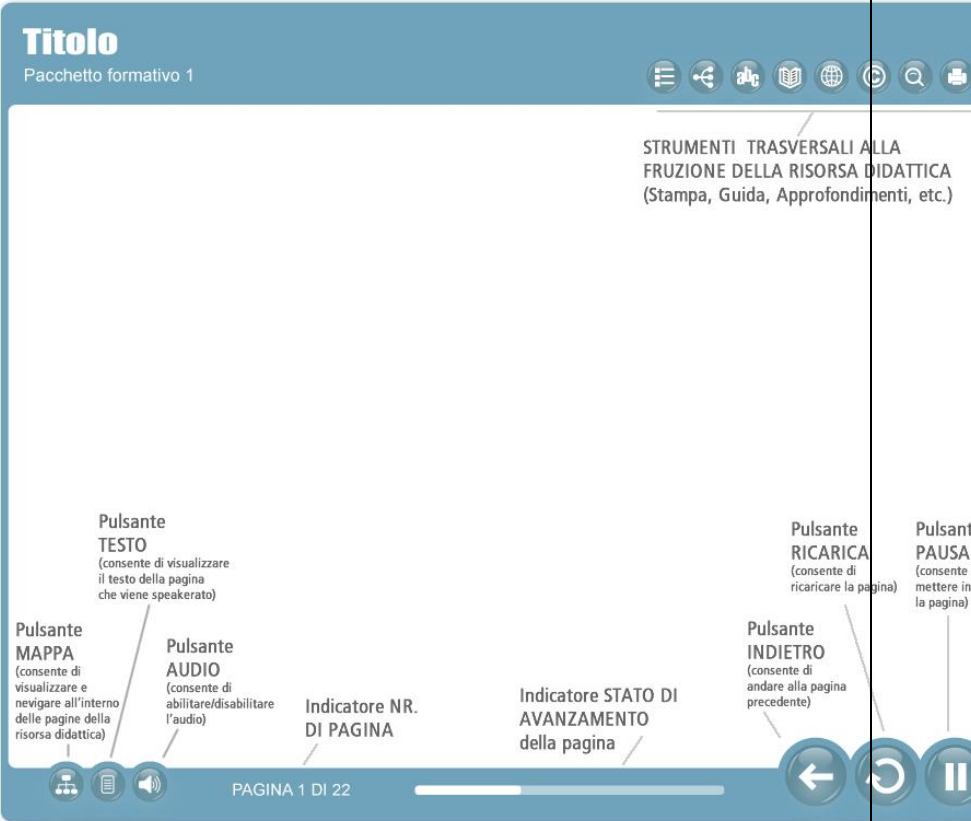
### **Attività di produzione delle RD**

Viene descritto per macroattività il processo attualmente utilizzato in SELF per la produzione di RD. Il processo di produzione delle RD prende solitamente avvio da una attività abilitante svolta in team con il soggetto o i soggetti che hanno manifestato il fabbisogno formativo e che qualificiamo come "Progetto di fattibilità".

Non si tratta di un'attività vera e propria di analisi dei fabbisogni quanto piuttosto di un lavoro in team con chi ha rilevato il fabbisogno in modo da definire il progetto formativo più consono a quest'ultimo e, in questo contesto, le RD da realizzare. L'uno e le altre devono tenere conto delle caratteristiche dell'utenza a cui è rivolto il progetto formativo o l'azione formativa e degli obiettivi formativi che utenza e committenza si pongono, espressi in termini di conoscenze e competenze da acquisire rispetto un determinato tema, procedura, processo lavorativo, disposizione legislativa ecc.

La tabella seguente indica sinteticamente le principali macroattività che costituiscono un processo di produzione standard delle RD in SELF:

	Attività	Descrizione
	Progetto formativo	Risultati progetto fattibilità o altra attività, ad es. analisi dei fabbisogni.
	Definizione e delle caratteristiche delle RD	La definizione delle caratteristiche generali della RD (o di un insieme di RD), che si intende sviluppare, declinandone con precisione caratteristiche metodologiche, tecnologiche e contenutistiche. Di seguito una traccia degli elementi più importanti da tenere in considerazione:
	Realizzazione e progettazione dei contenuti	<p>Macrostruttura Documenti in cui vengono la definizione del tipo e della struttura della RD; gli aspetti qualitativi di sintesi (titolo, obiettivo, abstract)</p> <p>Contenuti della batteria di Verifica del fabbisogno formativo La definizione del numero e del tipo di test di verifica del fabbisogno formativo (in genere vengono realizzate batterie di un massimo di 10 esercizi).</p> <p>Contenuti delle singole RD. La definizione e scrittura dei contenuti delle singole RD (in genere si prevede la redazione RD, esercizi di autoverifica e rinforzo, glossario, ecc.).</p> <p>Contenuti della batteria di Verifica delle competenze acquisite La definizione del numero e del tipo di test di verifica (finale) del fabbisogno formativo (in genere vengono realizzate batterie di un massimo di 10 esercizi).</p>
	Progettazione	La declinazione, sulla base delle caratteristiche generali dei prodotti e dei contenuti,

didattica	precedentemente definiti, delle proprietà e degli strumenti di ogni RD, al fine di fornire allo staff di produzione gli elementi necessari alla realizzazione dei vari componenti multimediali.
Realizzazione degli elementi grafici e multimediali	<p>La definizione (e quindi prodotto) il layout , ovvero l'interfaccia delle RD (strumenti di navigazione, di supporto, funzionalità, formattazione dei testi...); gli elementi grafici previsti nei contenuti (immagini, animazioni, pulsanti, icone, video, ecc.).</p> <p>Lo standard minimo per la progettazione grafica riguarda esclusivamente la conformità alla legge Stanca, in particolare ai criteri che fanno riferimento alle caratteristiche stilistiche e grafiche per la realizzazione di un prodotto accessibile.</p> <p>La figura seguente illustra un esempio di layout degli attuali corsi su SELF</p>  <p>The screenshot shows a digital resource interface with a blue header containing the title 'Titolo' and 'Pacchetto formativo 1'. Below the header is a main content area. At the bottom, there is a navigation bar with several icons and labels: 'Pulsante MAPPA' (consente di visualizzare e navigare all'interno delle pagine della risorsa didattica), 'Pulsante TESTO' (consente di visualizzare il testo della pagina che viene speakerato), 'Pulsante AUDIO' (consente di abilitare/disabilitare l'audio), 'Indicatore NR. DI PAGINA' (PAGINA 1 DI 22), 'Indicatore STATO DI AVANZAMENTO della pagina', 'Pulsante INDIETRO' (consente di andare alla pagina precedente), 'Pulsante RICARICA' (consente di ricaricare la pagina), and 'Pulsante PAUSA' (consente di mettere in pausa la pagina). A note indicates 'STRUMENTI TRASVERSALI ALLA FRUZIONE DELLA RISORSA DIDATTICA (Stampa, Guida, Approfondimenti, etc.)'.</p>
Versione accessibile	La RD dovrà essere prodotta secondo i criteri di usabilità e accessibilità
Realizzazione Prototipo	Momento intermedio della validazione della qualità del prodotto all'avvio della produzione
Rilascio prodotto per verifica qualità	Viene rilasciato dal produttore che ne certifica il rispetto dei requisiti standard richiesti (rilascio documentazione e certificazione) e sottopone il prodotto a verifica di qualità.
Verifica	Vedi la procedura relativa nei paragrafi

	di qualità ed approvazione delle RD	seguenti.												
	Compilazione dei metadata e/o della scheda dati del catalogo	<p>L'attuale catalogo di SELF richiede obbligatoriamente le seguenti tipologie di informazioni</p> <table border="0"> <tr> <td>Titolo</td> <td>Il titolo della RD</td> </tr> <tr> <td>Obiettivi</td> <td>L'obiettivo formativo della RD</td> </tr> <tr> <td>Contenuti</td> <td>I contenuti principali della RD</td> </tr> <tr> <td>Destinatari</td> <td>I destinatari della RD</td> </tr> <tr> <td>Durata stimata</td> <td>La durata stimata (tempo medio)</td> </tr> <tr> <td>Data di Pubblicazione</td> <td>La data in cui la RD è stata pubblicata</td> </tr> </table> <p>Nell'ottica della riprogettazione del sistema di catalogazione di SELF questi metadata verranno ampliati facendo riferimento all'application profile dello standard SCORM 1.2 con i necessari adattamenti dovuti alle esigenze specifiche delle RD di SELF.</p>	Titolo	Il titolo della RD	Obiettivi	L'obiettivo formativo della RD	Contenuti	I contenuti principali della RD	Destinatari	I destinatari della RD	Durata stimata	La durata stimata (tempo medio)	Data di Pubblicazione	La data in cui la RD è stata pubblicata
Titolo	Il titolo della RD													
Obiettivi	L'obiettivo formativo della RD													
Contenuti	I contenuti principali della RD													
Destinatari	I destinatari della RD													
Durata stimata	La durata stimata (tempo medio)													
Data di Pubblicazione	La data in cui la RD è stata pubblicata													
1 2	Rilascio prodotto finale	Viene rilasciato dal produttore che ne certifica il rispetto dei requisiti standard richiesti (rilascio documentazione e certificazione)												
1 3	Pubblicazione e/o adattamento in funzione dei canali di diffusione individuati	La pubblicazione avverrà a cura del produttore sui canali individuati al momento della progettazione e secondo le procedure al paragrafo 2.6 La pubblicazione dovrà avvenire entro 1 gg lavorativo dalla comunicazione dell'approvazione												

### La procedura di verifica della conformità della RD

	Attività	Descrizione
1	Pubblicazione RD in un'apposita area di test	<p>Il produttore pubblica il prototipo nell'area di Test e ne dà contestuale comunicazione al committente, fornendogli anche le credenziali di accesso necessarie all'accesso.</p> <p>La comunicazione dà avvio alla procedura di verifica qualità e accettazione.</p>
2	Procedura di verifica: accettazione e/o comunicazione di eventuali revisioni	<p>Il Centro Servizi Regionale o il committente dà avvio alla procedura di verifica che sarà conclusa entro 15 giorni lavorativi dall'avvenuta comunicazione di avvio attività.</p> <p>Il revisore può: - accettare il prodotto senza nessuna revisione e redigere quindi il</p>

		<p>modulo di accettazione- indicare un serie di revisioni al prodotto mediante apposito modulo "note di revisione" che dovrà essere fornito al produttore</p> <p>In entrambi i casi il revisore comunicherà al produttore, entro il termine indicato precedentemente, l'esito della valutazione</p>
3	Revisioni	<p>Nel caso in cui il revisore abbia richiesto delle modifiche, il produttore avendone preso visione comunicherà al Committente la tempistica e inizierà il processo di revisione.</p> <p>Il processo non comporterà nessun onere aggiuntivo al Committente.</p> <p>Al termine del processo di revisione il produttore pubblica nuovamente il prototipo nell'area di Test (entro un giorno dall'avvenuta comunicazione) e ne dà contestuale comunicazione al committente che effettua nuovamente la procedura di cui al punto 2).</p> <p>La procedura descritta prosegue fino alla redazione del modulo di accettazione da parte del revisore.</p>

### La procedura di manutenzione

La manutenzione delle risorse didattiche avviene con le seguenti modalità:

	Attività	Descrizione
1	Definizione delle caratteristiche degli interventi di manutenzione	Definizione da parte del centro servizi dei rifacimenti da effettuare. Redazione di un documento analitico che funge da guida per chi esegue le attività di manutenzione e che implementa le modifiche
2	Revisione dei contenuti testuali	Rientra nella gestione ordinaria del Catalogo
3	Produzione di nuove parti o rifacimenti sostanziali	Valgono le fasi del processo produttivo paragrafo precedente "Attività di produzione".
5	Compilazione dei metadati e/o della scheda dati del catalogo	Il catalogo e i metadati verranno aggiornati obbligatoriamente con la data della revisione e con eventuali altre informazioni che si rendessero necessarie in funzione del processo di revisione
6	Versione accessibile	Nel caso in cui sia necessaria le modifiche apportate riguarderanno anche la versione accessibile
7	Verifica di	Secondo la procedura di cui al paragrafo

	qualità e a approvazione delle RD	precedente "Verifica di qualità e a approvazione delle RD
8	Pubblicazione e/o adattamento in funzione dei canali di diffusione individuati	Come da procedura di cui al paragrafo "Attività di produzione

## 5.5 Riutilizzo delle risorse didattiche

Il SELF promuove lo scambio e il riutilizzo delle risorse didattiche tra le UFL e con enti terzi, in particolare enti pubblici.

Tutte le risorse didattiche a disposizione della rete SELF sono censite nelle apposite schede del catalogo on line: ai fini del riutilizzo, si intende per risorsa didattica appunto quanto descritto in ciascuna scheda, indipendentemente da qualunque definizione teorica. Una risorsa didattica può dunque essere formata da un unico oggetto o da più oggetti che si ritenga opportuno non separare.

Le risorse didattiche di proprietà del SELF sono a disposizione di tutti gli enti convenzionati, che ne possono fruire liberamente per supportare i propri percorsi formativi. Entro i limiti del proprio budget e delle obiettive possibilità tecniche, il SELF è a disposizione per apportare modifiche alle proprie risorse didattiche in base alle richieste delle UFL.

Al momento della revisione di questo Manuale (settembre 2016), infatti, non sono consentiti interventi diretti di modifica sulle risorse didattiche di proprietà del SELF, né da parte delle UFL né da parte di altri soggetti. Le risorse SELF sono soggette ad una licenza che ne permette il solo utilizzo e solo a soggetti pubblici (Determina Dirigenziale n. 498 del 04/02/2009). Tale licenza è posta alla base di accordi bilaterali che la Regione Emilia-Romagna ha costruito con enti esterni al SELF per favorire lo scambio di oggetti didattici.

Le UFL che intendono condividere le proprie risorse didattiche nell'ambito del SELF, compilano le apposite schede catalografiche perché vengano inserite nel catalogo on line. Con questo autorizzano tutte le UFL convenzionate ad utilizzare tali risorse per i propri percorsi formativi, anche nell'ambito di piattaforme diverse dal SELF.

Esse possono poi decidere se e in che termini consentire che le proprie risorse didattiche vengano modificate dalle altre UFL (e eventualmente anche da altri soggetti): lo possono fare apponendo una licenza alla risorsa didattica oppure inviando una lettera protocollata al Responsabile SELF che indichi in che termini è possibile modificarla. È poi cura del SELF comunicare queste condizioni alle UFL che la riutilizzino.

Infine possono decidere se condividere le proprie risorse anche con enti esterni alla rete SELF. In questo caso possono scegliere se affidare al SELF la gestione delle procedure per il riuso, in base alla licenza "standard" apposta alle risorse di proprietà del SELF oppure in base ad altra licenza definita dalla UFL.

Le risorse didattiche a disposizione del SELF vengono conservate sulla piattaforma in uso al SELF. Al momento del loro invio, le UFL uniranno una comunicazione al Responsabile del SELF con cui:

- allegano - se non compilate on line - le schede catalografiche riferite alle risorse;
- definiscono i termini in cui le risorse possano eventualmente essere modificate dalle UFL e/o da altri soggetti;
- incaricano eventualmente il SELF di gestire le procedure di riuso verso enti terzi specificando in base a quale termini farlo.

## 5.6 Linee guida per la tutela del diritto d'autore

Costruire risorse didattiche fatte in casa è sempre più facile. Il mercato e la rete offrono strumenti usabili e spesso poco costosi; Moodle stessa fornisce efficaci strumenti per la produzione di contenuti e la rete è una fonte di informazioni pressoché infinita.

Se si dispone delle necessarie capacità progettuali e tecniche, costruire risorse fatte in casa fa risparmiare tempo e soldi e garantisce l'immediata rispondenza del contenuto al fabbisogno formativo.

Bisogna però stare attenti a quel che si fa. Ecco alcuni punti di attenzione in materia di diritti d'autore di cui chi costruisce risorse didattiche fatte in casa, in particolare se finalizzati alla condivisione nell'ambito del SELF, dovrebbe tenere conto.

Tutto quel che si trova sul web (immagini, video, template, testi, programmi informatici, ecc...) è "opera di ingegno", pertanto tutelato dalla normativa sul "**diritto d'autore**".

Il **diritto d'autore** regola l'uso che si può fare di un'opera di ingegno (riprodurre, eseguire, utilizzare e diffondere), a tutela dell'autore e dei suoi diritti morali. Tali diritti morali sono definiti dalla legge e, come tutti i diritti morali, sono **inalienabili** e **perpetui**:

- **Diritto di paternità**: chiunque utilizzi l'opera deve citarne autore, titolo, editore ed eventuale traduttore.
- **Diritto all'integrità dell'opera**: l'autore può sempre opporsi a modifiche, tagli, mutilazioni, deformazioni dell'opera che consideri lesive del suo onore o della sua reputazione.
- **Diritto di inedito (o diritto di pubblicazione)**: l'autore decide quando pubblicare l'opera.
- **Diritto di ritirare l'opera dal commercio (o di ripensamento)**: può decidere di ritirare una sua opera al commercio per ragioni morali.

Tali diritti morali restano in essere anche quando un autore concede ad altri il **diritto di utilizzazione economica** della propria opera. Ecco alcuni tra i diritti di utilizzazione economica, che possono essere ceduti ad altri anche separatamente l'uno dall'altro:

- Diritto di riproduzione;
- Diritto di eseguire, rappresentare, recitare l'opera in pubblico;
- Diritto di diffusione/comunicazione al pubblico;
- Diritto di distribuzione;
- Diritto di elaborare, modificare, trasformare, tradurre l'opera.

La cessione dei diritti di utilizzazione economica è limitata nel tempo, dopodiché l'opera entra nel pubblico dominio e, fatti salvi i diritti morali, può essere modificata, distribuita, tradotta, ecc...

Alla luce di quanto affermato sopra, anche quando si producono risorse didattiche fatte in casa, coinvolgendo i colleghi quali esperti di contenuto, occorre avere alcune **cautele nelle relazioni con gli autori**, che siano interni alla UFL o esterni:

- Meglio licenziare il contenuto con il solo riferimento all'Istituzione che l'ha prodotto e non all'autore. In questo modo eventuali modifiche, molto frequenti nei contenuti didattici, possono essere fatte da chiunque



- l'Istituzione decida, indipendentemente dalla persona ha li ha curati inizialmente;
- È utile inoltre tenere svincolato il contributo dell'autore dal progetto didattico nel suo complesso: si deve essere liberi di sostituire una risorsa ad un'altra senza che vengano sollevate eccezioni da parte dell'autore la cui risorsa è stata sostituita;
  - Concordare con gli autori e i curatori l'eventuale uso di licenze Creative Commons da applicare alle risorse didattiche. Se non si applicano licenze aperte, occorre comunque formalizzare in un contratto la cessione da parte dell'autore all'Istituzione dei diritti di utilizzazione economica sopra menzionati;
  - È opportuno inserire tra el clausole contrattuali la disponibilità dell'autore a sviluppare eventuali modifiche alle risorse didattiche o a verificare le modifiche apportate da terzi;
  - Occorre vigilare sul fatto che i contenuti inseriti dall'autore nella risorsa didattica non violino i diritti d'autore di terzi: è opportuno formalizzare nel contratto la piena assunzione di responsabilità da parte dell'autore circa il fatto che il contenuto da lui elaborato rappresenta un contributo originale del suo ingegno.
  - Laddove vi siano riprese video di relatori o altre persone occorre, prima di poterli usare, avere ottenuto una liberatoria all'uso della loro immagine ed eventualmente dei materiali didattici da loro predisposti (v. Allegato 1 e Allegato 2)

**Seminari, convegni e manifestazioni**, possono essere occasione per ricavare risorse didattiche utilizzando le riprese video effettuate e i contenuti presentati durante l'evento.

Per poterlo fare è necessario ottenere dai relatori, oltre alla liberatoria all'uso della propria immagine (v. Allegato 1), anche un consenso alla comunicazione. alla diffusione e all'eventuali modifica di slides, interventi, relazioni ecc. eventualmente presentati (v. Allegato 2).

Quanto alle immagini catturate durante un evento pubblico o che, in generale, ritraggano delle persone, vige quanto disposto dall'art. 10 del Cod. Civ. e dalla normativa in materia di diritto d'autore:

<b>Immagine di un luogo pubblico o di un avvenimento, in cui una o</b>	Sono pubblicabili senza autorizzazione le immagini del luogo pubblico o
--	---

<p><b>più persone siano riconoscibili.</b></p>	<p>dell'evento, nelle quali alcune persone possono essere incidentalmente riconoscibili.</p>
<p><b>Immagini di persone comuni che si trovano in luogo pubblico o ad un evento, ma che sono <u>isolati</u> dal contesto.</b></p>	<p>Si tratta a tutti gli effetti di ritratti e sono pubblicabili solo con l'autorizzazione dei soggetti ripresi. E' ritratto quando il soggetto ripreso è portante nell'economia dell'immagine, tanto che la sua esclusione dalla foto significherebbe eliminare la foto.</p>
<p><b>Immagini di personaggi comuni ripresi in luogo pubblico o ad un evento, isolati dal contesto, ma il cui volto non sia riconoscibile</b></p>	<p>L'immagine è pubblicabile anche senza autorizzazione perché la persona non è riconoscibile.</p>
<p><b>Immagini di persone comuni pubblicate con finalità esclusivamente culturali e/o didattiche.</b></p>	<p>Pubblicabili senza autorizzazione.</p>
<p><b>Immagini di personaggi noti e che ricoprono determinati uffici pubblici che partecipano alle manifestazioni/eventi</b></p>	<p>Sono pubblicabili senza autorizzazione.</p>
<p><b>Immagini di minori ripresi durante una manifestazione o evento istituzionale.</b></p>	<p>Non pubblicabile se non con l'autorizzazione dei genitori.</p>
<p><b>Foto di minori sulle quali si sia provveduto a rendere non riconoscibile il volto</b></p>	<p>Pubblicabile senza autorizzazione</p>
<p><b>Immagini di persone comuni di cui sia pubblicato solo un particolare, ma il cui volto non sia riconoscibile.</b></p>	<p>L'immagine è pubblicabile purché il volto non sia riconoscibile.</p>

Per quanto riguarda l'**utilizzo di materiali documentali presenti in rete** per la realizzazione di risorse didattiche, vige l'articolo 70 della legge 633/1941 e ss. sul diritto d'autore, secondo cui:

"Il riassunto, la citazione o la riproduzione di brani o di parti di opera e la loro comunicazione al pubblico sono liberi se effettuati per uso di critica o di discussione, nei limiti giustificati da tali fini e purché non costituiscano concorrenza all'utilizzazione economica dell'opera; se effettuati a fini di insegnamento o di ricerca scientifica l'utilizzo deve inoltre avvenire per finalità illustrative e per fini non commerciali.

1-bis. E' consentita la libera pubblicazione attraverso la rete internet, a titolo gratuito, di immagini e musiche a bassa risoluzione o degradate, per uso didattico o scientifico e solo nel caso in cui tale utilizzo non sia a scopo di lucro. [...]

3. Il riassunto, la citazione o la riproduzione debbono essere sempre accompagnati dalla menzione del titolo dell'opera, dei nomi dell'autore, dell'editore e, se si tratti di traduzione, del traduttore, qualora tali indicazioni figurino sull'opera riprodotta".

(in Normattiva, <http://www.normattiva.it>)

Si è dunque abbastanza liberi di utilizzare materiali presenti on line per costruire le proprie risorse didattiche, a patto che lo si faccia nel contesto di un'opera che sia chiaramente e inequivocabilmente altrà rispetto a quella utilizzata e, di quest'ultima, si riconosca la paternità e se ne riporti l'URL.

In particolare:

<b>Immagini di marchi e loghi (Skype, Google, Microsoft)</b>	Si posso usare solo se necessari al fine del discorso didattico, ad esempio se sto creando una guida tutoriale sull'uso di Google Search o di Skype.
<b>Immagini e Video tratti da siti web</b>	Si può solamente inserire un link all'URL a meno che: 1) non si abbiano diritti di riproduzione e di comunicazione dell'immagine o del video al pubblico; 2) l'immagine/il video sia

	<p>licenziata con una licenza Creative Commons o appartenga al pubblico dominio; 3) L'immagine o il video siano usati a fini didattici, senza scopo di lucro e citando la fonte e l'autore come indicato sopra.</p>
<p><b>Immagini di opere d'arte</b></p>	<p>Un caso particolare sono le immagini di opere d'arte. A meno che non siano appartenenti al pubblico dominio, vanno anch'esse usate solo a fini didattici e non "ornamentali". Nell'usarle si deve sempre indicare il nome del fotografo o dell'Azienda, l'anno di produzione della fotografia, il nome e il titolo dell'autore dell'opera d'arte fotografata.</p>
<p><b>Brani di film, video o musiche commerciali</b></p>	<p>Anche nel contesto di contenuti didattici, si possono usare solo se si pagano i diritti alla SIAE, a meno che l'oggetto dello studio non siano appunto quel film o quella musica o quel video.</p>
<p><b>Incorporare un video di You Tube o Vimeo su Moodle o su altro sito web</b></p>	<p>Si può fare a patto che, come recitano i Termini di Servizio di You Tube l'utente "non modifichi, né aggiunga, né blocchi alcuna parte o funzionalità di YouTube Player ivi inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i link che riportano al Sito web".</p> <p>Tale possibilità va comunque sempre verificata in base ai termini d'uso del servizio utilizzato,</p>

	essendo tali termini soggetti a cambiamenti.
--	--

Per trovare immagini libere da copyright, si possono usare le funzioni apposite di Google Images (strumenti di licenza > diritti di utilizzo) oppure ricercare sull'archivio di Wikipedia collegato a ciascuna voce, che fornisce una galleria di immagini di pubblico dominio o rilasciate su licenza Creative Commons.

Quanto ai video, You Tube fornisce per i video costruiti con il suo editor una gamma di suoni e immagini liberi: in rete si trovano comunque numerosissimi siti che offrono, gratis o a pagamento, immagini, tracce audio e video "royalty free".

<b>Pagine web</b>	<p>Bisogna indicare sempre l'URL e (se presente) il nome dell'autore</p> <p>(es. In un link presente nel menù di ogni pagina, "Cita questa voce", Wikipedia fornisce indicazioni su come effettuare correttamente la citazione della pagina consultata).</p>
<b>Norme e leggi, regolamenti, linee guida pubbliche</b>	<p>Appartengono per definizione al pubblico dominio, quindi si possono non solo citare e incorporare parzialmente nei propri testi, ma possono anche essere utilizzate per svilupparne opere derivate (ad es. riassunti, compendi, adattamenti, riduzioni). Ovviamente è opportuno preservare il riferimento alla fonte ricavandola dal sito istituzionale dell'Ente che l'ha promulgata e indicarne sempre i riferimenti temporali. Se si tratta di norme, conviene citarle</p>

	<p>dall'archivio Normattiva.it, che riporta sempre la versione più aggiornata delle leggi vigenti ed offre vari servizi per la costruzione di URL tra cui un permalink.</p>
<p><b>Documenti scaricabili gratuitamente dal web non di dominio pubblico (es. slide, articoli di rivista, testi scientifici ecc)</b></p>	<p>Possono sempre essere utilizzati come fonte purché siano citati autore e provenienza secondo quanto indicato sopra. In linea di massima possono essere anche incorporati integralmente al proprio contenuto didattico con la menzione dei riferimenti bibliografici e della fonte web. E' tuttavia sempre opportuno verificare questa possibilità in base alle condizioni di utilizzo del servizio o del portale che mette a disposizione i documenti. A meno che non sia loro attribuita una licenza che lo consenta, non possono essere usati per sviluppare opere derivate.</p>
<p><b>Risorse digitali acquistate in rete (es. e-book)</b></p>	<p>Pdf o e-book acquistati in rete non rientrano nella tipologia menzionata al punto precedente e sono utilizzabili solo nei termini di una fonte bibliografica.</p>

Se lo sviluppo della risorsa didattica è affidato all'esterno ad una società specializzata è quest'ultima che si fa garante del fatto che non vi siano violazioni a diritti d'autore di terzi. In tal caso, tuttavia, la società resta titolare dei diritti d'autore e dei diritti connessi: va quindi formalizzata la cessione da parte sua dei diritti di utilizzazione economica del contenuto acquistato.

1. ALLEGATO 1

**LIBERATORIA PER LE RIPRESE E LA TRASMISSIONE AUDIO-VIDEO  
EFFETTUATE [DURANTE GLI EVENTI ORGANIZZATI] DALL'ENTE XXXX**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_

Mail \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**DICHIARA**

- di acconsentire alla ripresa audio/video della propria persona (di seguito, "la ripresa") e della trasmissione delle riprese con qualsivoglia mezzo tecnico o tipologia di trasmissione esistente o di futura invenzione da parte di ..... fino alla formale revoca della autorizzazione stessa
- di acconsentire, altresì, all'utilizzo del sonoro da parte di ..... con qualsiasi mezzo tecnico disponibile, sia insieme che separatamente alla ripresa cui si riferisce;
- di acconsentire a che la ripresa venga rielaborata con opportuni tagli per migliorarne la qualità comunicativa e la fruibilità, anche allo scopo di svilupparne risorse didattiche;
- di essere stato edotto da.....che l'anzidetta ripresa potrà essere inserita nella programmazione ed in ogni iniziativa propria e di Enti ad essa/o collegati e diffusa con ogni mezzo, ovvero ceduta a terzi;
- di prestare ogni più ampio ed incondizionato consenso all'uso della ripresa per la sua libera diffusione, in Italia o all'estero;
- di non aver nulla a pretendere da ..... per la ripresa della propria persona nelle circostanze sopra indicate.

Resta dunque espressamente convenuto che nessun compenso ad alcun titolo mi sarà versato e che ..... acquisisce la titolarità esclusiva di tutti i diritti di utilizzazione e di eventuale sublicenza, in ogni sede e in perpetuo, sulla ripresa e, comunque, su tutto ciò che riguarda la prestazione da me resa. .... pertanto,

direttamente o attraverso gli Enti ad essa/o collegati, potrà liberamente utilizzare totalmente o parzialmente, detta ripresa in qualsiasi sede, forma e modo, con qualsivoglia mezzo tecnico o tipologia di trasmissione esistente o di futura invenzione (esemplificativamente: via etere, cavo, satellite di ogni genere tipo, mmds, ecc.) senza limitazioni di spazio, di tempo e di passaggi.

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_

FIRMA

\_\_\_\_\_



2. ALLEGATO 2

Liberatoria per l'utilizzo contenuti (slides, articoli, approfondimenti, audio intervento...)

DICHIARAZIONE

resa a .....

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a  
a \_\_\_\_\_ prov\_ di \_\_\_\_\_ il  
\_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ CAP  
\_\_\_\_\_ prov\_ di \_\_\_\_\_ in  
Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

nella propria qualità di titolare esclusivo dei contenuti  
presenti nella

relazione/slides/immagini/intervento/altro \_\_\_\_\_

presentati/esposti/condivisi in occasione  
dell'evento/manifestazione \_\_\_\_\_,

con la presente

1. cede in esclusiva all'Ente il diritto di sfruttare e consentire di sfruttare, attraverso ogni tipo, modo, mezzo e sistema di utilizzazione attualmente conosciuti (a mero titolo esemplificativo: TV, radio internet, telecomunicazioni, sistemi analogici e/o digitali, on line e off line etc.) o inventati in futuro, nonché pubblicazioni a mezzo stampa, il materiale presentato durante la manifestazione/evento, senza limiti di territorio, di durata e di passaggi. I predetti diritti dell'Ente decorrono dalla ricezione da parte dello stesso dei contenuti e sono concessi dall'autore gratuitamente.
2. concede che i materiali acquisiti possano essere rielaborati ai fini della produzione di risorse didattiche, senza interpolazioni o falsificazioni della lettera o del pensiero (a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo: abbellimenti della grafica; riorganizzazione dei contenuti in base ad una diversa scansione degli argomenti; eliminazioni di parti finalizzata ad un utilizzo per nuclei tematici, etc.)
3. Il /La sottoscritto/a garantisce:

- che non ha concesso a terzi diritti confliggenti e/o in contrasto con i suddetti diritti dell'Ente
- che ha pieno titolo, legittimazione e tutte le liberatorie necessarie firmate da tutti gli aventi diritto interessati per concedere tali diritti all'Ente
- che ha provveduto a compensi, spese ed oneri di ogni tipo verso tutti coloro che hanno partecipato alla realizzazione dei contenuti inviati
- che i contenuti inviati non contengono elementi di pubblicità diretta, indiretta e/o subliminale e nulla che violi leggi, regolamenti o diritti di terzi

4. Il/La sottoscritto/a terrà indenne ll'Ente XXXXXXXXXXXXXXXX da qualsiasi pretesa le venga mossa in merito a tutto quanto precede ed agli usi che l'Ente farà dei contenuti inviati in ottemperanza a quanto sopra manlevando l'Ente da qualsiasi azione o pretesa che possa, in relazione a ciò, essere mossa o avanzata da terzi, anche per l'esercizio dell'azione in giudizio ove ciò costituisca un fatto reato.

5. Prendo/prendiamo atto che i dati personali forniti con la presente, verranno da Voi utilizzati, senza il consenso del/dei sottoscritto/i secondo quanto disposto dal comma 4 dell'art. 18 del D.lgs. 196/2003 e trattati nelle modalità di cui all'informativa allegata alla presente di cui dichiaro di aver preso visione.

Data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Riferimenti

Indirizzo ambiente on line [www.self-pa.net](http://www.self-pa.net) ;

indirizzo Desk [helpdesk@self-pa.it](mailto:helpdesk@self-pa.it)

indirizzo Centro Servizi Regionale [ERelearning@regione.emilia-romagna.it](mailto:ERelearning@regione.emilia-romagna.it)

#### Referenti

Responsabile Centro Servizi Agostina Betta  
[agostina.betta@regione.emilia-romagna.it](mailto:agostina.betta@regione.emilia-romagna.it)

Referente gestione ambiente SELF [azappi@greenteam.it](mailto:azappi@greenteam.it)

Consulente esperto [alessia.gramigna@regione.emilia-romagna.it](mailto:alessia.gramigna@regione.emilia-romagna.it)