

ALLEGATO B

L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DEL SELF

Sommario

1.	Premessa.....	2
2.	Tipologie di formazione che si avvalgono delle tecnologie per la didattica (e-learning).....	2
2.1.	Modalità organizzativo-didattica	2
2.2.	Funzione principale della formazione	2
2.3.	Idea di apprendimento	3
3.	Il sistema SELF.....	3
3.1.	Le risorse del SELF.....	4
3.2.	I servizi del SELF	4
4.	L'organizzazione del SELF.....	5
4.1.	Il Centro Servizi Regionale	5
4.2.	Le risorse del SELF	6
4.3.	L'Unità Formativa Locale	6
4.4.	Le Unità Formative Locali nell'Ente Regione.....	7
4.5.	Il Forum permanente	7
5.	Gli strumenti di lavoro	8
5.1.	Tecnologie.....	8
5.2.	I servizi	9
5.3.	Le risorse didattiche.....	11
6.	La formazione formatori	13
6.1.	L'aggiornamento degli operatori SELF	13
6.2.	La formazione e la comunità di pratica dei formatori	13
7.	Le procedure e gli standard	14
7.1.	I requisiti hardware e software per un corretto uso dell'ambiente on line.	14
7.2.	Il Servizio Help Desk.....	15
7.3.	La figura del tutor nelle Unità formative Locali	16
7.4.	Il servizio tutoraggio di processo SELF	17
7.5.	Criteri di produzione delle Risorse didattiche.....	18
7.6.	Riuso delle risorse didattiche.....	19
7.7.	Linee guida per la tutela del diritto d'autore.....	20

1. Premessa

Il presente documento ha lo scopo di descrivere l'organizzazione del Sistema Self allo stato attuale, cercando di approfondire gli aspetti fondamentali dal punto di vista: organizzativo\gestionale, tecnologico\strumentale, dei processi. Il documento non risulta 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. Al fine di condividere cosa si intende con la terminologia "e-Learning", si propone di seguito un paragrafo dedicato alle tipologie formative che si avvalgono delle tecnologie per la didattica.

2. 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 dall'autoapprendimento, all'apprendimento collaborativo, ad 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, è fondamentale che la soluzione adottata dal punto di vista didattico e tecnologico sia la più adatta a risolvere il problema, o il fabbisogno di formazione e di competenza, rilevato dalle singole organizzazioni.

Possiamo dunque distinguere le tipologie di e-learning secondo i criteri di tipo didattico-organizzativo che seguono.

2.1. Modalità organizzativo-didattica

- Formazione full-distance: caratterizzata da corsi interamente online, dove l'interazione dei discenti con i contenuti, i formatori o gli altri discenti vengono completamente mediate dalle tecnologie in modalità sincrona o asincrona;
- Formazione di natura blended: caratterizzata da attività a distanza ed attività 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; può essere realizzato in modo integrato, così ad esempio, le attività che si aprono in aula proseguono a distanza e ritornano in aula per la conclusione.

2.2. Funzione principale della formazione

- Funzione prevalentemente informativa: nell'e-learning l'informazione deve essere essenziale, completa, individualizzata e personalizzata, organizzata e facilmente reperibile. È il caso di pillole di contenuto rapidamente fruibili e/o del microlearning;
- Funzione prevalentemente 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 (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).

- Funzione formativa: la formazione riguarda il cambiamento consapevole di un comportamento, toccando il sapere, il sapere fare, il sapere essere e lo fa coinvolgendo fortemente il discente. 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.

2.3. Idea di 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 messaggi mirati. L'elemento centrale sono i contenuti, 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 autoconsistenti che l'utente segue in autonomia dalla propria postazione;
- Attivo: Si basa sull'idea che il sia soggetto attivo e rilevante nel percorso di apprendimento e che quindi debba essere coinvolto attivamente in tutto il percorso. 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 ai formatori, ad 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, documenti ed elaborati condivisi, social network etc.);
- Informale: si basa sull'idea che l'apprendimento si svolga grazie ad una ricerca di contenuti immediatamente utilizzati per risolvere problemi. L'e-learning si apre al web e alle piattaforme che si connotano come ambienti personali per raccogliere, organizzare e condividere conoscenze ed esperienze (personal learning environment, social networks, social media).

3. 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 supportare gli enti convenzionati nella realizzazione di attività formative in e-learning nel territorio regionale.

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 dell'ente 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 negli enti pubblici che 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 tramite una 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.

3.1. 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 Emilia-Romagna denominata Centro Servizi Regionale (CSR).

Le risorse comprendono principalmente:

- un'area pubblica informativa (<https://www.self-pa.net>) basato su Plone;
- un'ambiente dedicato alla formazione in rete basato su diverse Istanze di Moodle (Learning Management System - LMS);
- un catalogo delle risorse didattiche (<https://www.self-pa.net/catalogo>) che raccoglie i prodotti formativi disponibili per la rete SELF degli enti convenzionati, ovvero le risorse didattiche di proprietà della Pubblica Amministrazione regionale, le risorse didattiche di proprietà di altre Pubbliche Amministrazioni acquisite dalla Regione Emilia-Romagna in base a specifici accordi di riuso;
- professionalità a supporto della progettazione didattica di percorsi formativi in e-learning;
- professionalità a supporto del sistema e per il monitoraggio e tutoraggio delle attività formative.

Il sistema Self è un ambiente molto versatile che si presta all'erogazione di percorsi formativi molto diversi tra loro, consentendo agli enti convenzionati di erogare attività realizzate in proprio con modalità didattiche e risorse di tipologia diversa.

3.2. I servizi del SELF

Il sistema Self offre:

- L'Uso dell'ambiente SELF dedicato alla formazione degli utenti della rete di Enti convenzionati, per l'erogazione delle proprie attività didattiche di qualsiasi tipologia formativa senza ricorrere all'acquisto o al noleggio di una propria piattaforma;
- La personalizzazione dei corsi compatibilmente alle modalità di realizzazione adottate;
- L'uso delle risorse didattiche e dei corsi presenti nel Catalogo;
- La Formazione al personale per l'acquisizione delle competenze professionali necessarie al personale di supporto didattico, al personale di supporto all'erogazione;
- Il supporto tecnico dell'helpdesk per tutte le attività di gestione del processo formativo;
- Il supporto all'erogazione ai tutor tramite il servizio di tutoraggio nell'erogazione di percorsi formativi;
- Il supporto didattico e alla produzione di contenuti destinati al Catalogo SELF;
- La consulenza tecnica e didattica per quanto riguarda gli aspetti tecnici e/o didattici, relativi alla progettazione, produzione ed erogazione di percorsi formativi destinati al Catalogo SELF;
- 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 no,

partecipano, o vogliono semplicemente conoscere, le attività di SELF con l'intento di condividere la conoscenza e le esperienze.

4. L'organizzazione del SELF

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

- Il Centro Servizi Regionale (CSR);
- Le Unità Formative Locali (UFL);
- Il Forum permanente.

Il sistema SELF si rivolge alla Regione Emilia-Romagna e a tutto il territorio regionale grazie alla costituzione di una rete di Unità formative locali "UFL" (uno o più unità organizzative o Enti convenzionati). Il 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. La presenza di un centro servizi regionale a favore di una rete di unità operative locali consente di:

- condividere e valorizzare le risorse didattiche e le buone pratiche di formazione online realizzate nell'ambito della rete di enti convenzionati al SELF;
- ottimizzare le risorse economiche ed organizzative per la produzione di contenuti destinati alla formazione garantendo un livello qualitativo alto;
- centralizzare le risorse (servizi e tecnologia);
- riusare contenuti e progetti disponibili in termini di risultati, prodotti e strumenti;
- attivare forme di collaborazione tra gli enti convenzionati al SELF;
- 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" che operano nel Sistema di E-learning Federato.

4.1. Il Centro Servizi Regionale

È la struttura operativa costituita dall'insieme di tecnologie, professionalità specialistiche, contenuti, servizi necessari a gestire ed animare la rete dei soggetti aderenti al Self, 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 del CSR sono:

- Attività sistemistica e di gestione e manutenzione ordinaria di tutto il sistema SELF del sistema SELF dal punto di vista tecnologico e infrastrutturale;
- Manutenzione evolutiva della piattaforma ai fini del miglioramento delle loro performance e del loro aggiornamento tecnologico;
- Personalizzazioni degli strumenti e funzionalità del sistema: reportistica, grafica, eventuali funzionalità aggiuntive;
- Servizio di Service Desk sia tecnico che di servizio e consulenziale agli utenti di tutte le piattaforme;
- Servizi di tutoraggio di processo finalizzato a monitorare, assistere, motivare gli utenti durante il percorso formativo;
- Realizzazione di progetti didattici: dall'analisi dei fabbisogni alla progettazione di contenuti/percorsi, dall'erogazione al monitoraggio/valutazione;
- Produzione di risorse didattiche in base a percorsi progettuali condivisi all'interno della rete;
- Attività di aggiornamento e manutenzione delle risorse didattiche del catalogo;
- Scambio di risorse didattiche con altre P.A. in base a specifici accordi di riuso;



- Gestione tecnica e redazionale del portale (<https://www.self-pa.net>);
- Promozione del SELF, del suo catalogo e dell'uso delle nuove tecnologie nella formazione in regione e a livello nazionale ed europeo;
- Comunicazione con la rete (newsletter e altre attività informative);
- Realizzazione di attività formative e di aggiornamento per operatori della rete SELF
- Supporto e consulenza alle UFL per l'attivazione iniziale dei corsi e dei servizi del SELF nella fase dell'adesione al sistema e successivamente alle fasi di progettazione e dell'erogazione dei percorsi formativi;
- Gestione del forum permanente e della community dei formatori.

4.2. Le risorse del SELF

Le risorse e le dotazioni strumentali del SELF sono della Regione Emilia-Romagna presso la Direzione generale risorse, Europa, innovazione e istituzioni. 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. La Regione Emilia-Romagna per garantire i servizi del SELF si avvale di risorse umane e risorse tecnologiche.

Risorse umane:

- Personale interno al servizio competente regionale a presidio delle attività amministrative, gestionali e di coordinamento dei servizi erogati dal SELF a favore degli enti del territorio e della Regione Emilia-Romagna;
- personale che gestisce operativamente i servizi del SELF del Centro servizi regionale per la produzione ed aggiornamento delle risorse didattiche, la gestione dei corsi del catalogo, la gestione dei servizi di Helpdesk, la formazione dei referenti didattici e dei tutor, l'animazione della Community del SELF, l'organizzazione del Forum Permanente, il supporto tecnologico per la manutenzione e sviluppo evolutivo delle Istanze e servizi del SELF, il supporto specialistico per aspetti di tipo tecnico e/o didattico.

Risorse tecnologiche:

- Infrastruttura necessaria al funzionamento del sistema SELF e comprese le componenti applicative, dei servizi di supporto alla rete (piattaforma, portale e catalogo)
- Piattaforma Moodle nelle diverse istanze;
- Sito pubblico del SELF;
- Strumento di aula virtuale.

4.3. L'Unità Formativa Locale

Le unità formative locali sono i nodi del SELF, fanno capo a uno o a più enti, o a una o più strutture organizzative convenzionate. 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.). Possono utilizzare i servizi del SELF tutti gli enti pubblici giuridicamente riconoscibili della regione Emilia-Romagna tramite il convenzionamento che ne regola l'adesione e sancisce l'accettazione delle modalità di utilizzo unitamente al presente documento (organizzazione e gestione del SELF allegato alla stessa).

Le principali attività:

Attività	Descrizione
Nomina del Referente	- Ogni UFL al momento dell'adesione al Network nomina uno o più referenti nei confronti della Regione

Gestione della didattica	<ul style="list-style-type: none"> - Raccoglie i fabbisogni formativi degli utenti dell'ente (o degli enti) che rappresenta. - Progetta le attività didattiche - Predisporre i contenuti (o utilizza quelli messi a disposizione nel catalogo di Self) - Interagisce con i referenti regionali e dell'help desk - Coordina i tutor e gli esperti di didattica del suo ente e/o di altri Enti collegati - Gestisce e monitora l'erogazione della formazione (in qualsiasi modalità) dalla fase di analisi dei fabbisogni alla fase di valutazione.
Community	<ul style="list-style-type: none"> - Ogni UFL può partecipare a vario titolo al Forum Permanente - Partecipa con il proprio personale alle iniziative formative promosse da SELF per sviluppare le competenze per le figure del tutor e del progettista.
Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> - Può collaborare alla redazione della Newsletter condividendo informazioni, novità, esperienze.
Risorse Didattiche	<ul style="list-style-type: none"> - Segnala eventuali malfunzionamenti e\o obsolescenze - Partecipa a coproduzioni di risorse didattiche o produce in proprio le risorse didattiche - Segnala la necessita di produzione di risorse didattiche da utilizzare nel network sulla base dell'analisi dei fabbisogni. - Può mettere a disposizione della produzione proprie professionalità interne. - Condivide le risorse didattiche di cui dispone; - Partecipa alla coprogettazione e co - erogazione di attività didattiche.

4.4. 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.

4.5. 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 partecipano o vogliono conoscere le attività di SELF per favorire la diffusione dell'e-learning.

Il Forum ha i seguenti obiettivi:

- Favorire la collaborazione e comunicazione tra i diversi soggetti coinvolti nel SELF;
- Stimolare la condivisione di intenti e azioni tra gli appartenenti al SELF e porre le condizioni per una crescita "mirata" del SELF sulla base delle esigenze del territorio;

- 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;
- Creare, promuovere e mantenere un rapporto di comunicazione e collaborazione stabile con gli enti facenti parte del SELF;
- 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 regionale, i docenti, i tutor e più in generale, qualunque soggetto interessato che attraverso la propria azione interagisca con le politiche ed i processi relativi all'e-learning.

Il Forum è coordinato dal Centro servizi regionale del SELF: il Coordinatore ha il compito di organizzare il forum permanente annuale, individuare e raccogliere le esigenze del territorio assicurare il raccordo tra le diverse realtà del territorio.

Lo Staff tecnico-organizzativo si occupa di:

- Individuare configurare e gestire gli strumenti del Forum;
- Raccogliere e analizzare quanto emerso dalle attività del forum raccordandone le indicazioni;
- Divulgare gli orientamenti e le proposte scaturite dall'attività del Forum attraverso la produzione dei materiali necessari.

5. Gli strumenti di lavoro

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. Il sistema infatti deve supportare diverse tipologie formative in funzione delle caratteristiche della organizzazione didattica, della funzione della formazione, del tipo di apprendimento.

L'e-learning è una metodologia di insegnamento e apprendimento che coinvolge sia il prodotto sia il processo formativo: per prodotto formativo si intende ogni tipologia di materiale o contenuto messo a disposizione in formato digitale attraverso supporti informatici o di rete, per processo formativo si intende invece la gestione dell'intero iter didattico che coinvolge gli aspetti di erogazione, fruizione, interazione, valutazione.

In questa dimensione il valore aggiunto dell'e-learning emerge nei servizi di assistenza e tutorship, nelle modalità di interazione sincrona e asincrona, di condivisione e collaborazione a livello di Community. Peculiarità dell'e-learning è l'alta flessibilità garantita al discente dalla reperibilità sempre e ovunque dei contenuti formativi, che gli permette l'autogestione e l'autodeterminazione del proprio apprendimento. Il Self è costituito da tre elementi tipici dei sistemi e-learning: tecnologie, servizi e contenuti qui di seguito descritti.

5.1. Tecnologie

Dal Punto di vista applicativo SELF è un ambiente che consente la convivenza di più elementi che possono essere utilizzati sia singolarmente che in maniera integrata. Sono tre gli strumenti principali:

- Moodle, si accede alle diverse Istanze dal portale Pubblico di SELF <https://moodle.self-pa.net>; viene utilizzato per gestire tutte le attività formative di tipo asincrono. Le istanze di SELF, basate su Moodle, sono 6:

Istanza	URL	Tipo autenticazione
Pubblica amministrazione	https://moodle.self-pa.net/moodlepa/	Username e password di Moodle, integrata (Regione Emilia-Romagna)

Sanità	https://moodle.self-pa.net/moodlesa/	username e password di Moodle
Scuola	https://moodle.self-pa.net/moodlesc/	username e password di Moodle
Cittadini	https://moodle.self-pa.net/moodleci/	SPID
Medici di base (cup)	https://moodle.self-pa.net/moodlecu/	Integrata
Community	https://moodle.self-pa.net/moodlecm/	username e password di Moodle

- Servizio in Cloud di web conferencing ed aula virtuale per tutte le attività formative di tipo sincrono. Attualmente nelle istanze di Moodle è installato il plugin di zoom che permette di accedere in maniera integrata a Zoom. È stato installato il plug in aggiuntivo della Comunità Moodle: Zoom (https://moodle.org/plugins/mod_zoom);
- Il Catalogo delle risorse didattiche (plug custom per SELF <https://moodle.self-pa.net/catalogo/>) che fornisce le informazioni necessarie sui corsi a catalogo del SELF e che possono essere utilizzati nelle attività formative delle UFL. La parte di BackOffice di aggiornamento del catalogo è interamente gestita con dei plugin aggiuntivi presenti in Moodle;
- Il portale Regionale del SELF, basato su Plone ([Homepage — SELF — Il Sistema di E-Learning Federato per la PA in Emilia-Romagna \(self-pa.net\)](#)) in cui si riportano tutte le info pubbliche, l'accesso al catalogo delle risorse didattiche, l'iscrizione alla Newsletter e quant'altro necessario per la partecipazione alla rete. Dall'Home Page del portale è possibile accedere alle istanze di self (vedi punto 1).

L'installazione del SELF comprende alcuni plugin aggiuntivi alcuni realizzati dalla comunità (<https://moodle.org>) di questi i principali sono:

- Custom certificate (https://moodle.org/plugins/mod_customcert)
- H5P (https://moodle.org/plugins/mod_hvp)

Sono altresì presenti altri sviluppati plug in custom dal SELF:

- Dashboard del tutor (che assolve ad alcune funzioni nella comunicazione tra tutor/responsabili delle UFL e il Centro servizi regionale – help desk);
- Template che, oltre a ridisegnare il layout di Moodle risolve alcuni problemi legati all'accessibilità).

5.2. I servizi

Le tipologie di servizio di supporto alle UFL e agli utenti offerti dal SELF sono:

Tipologia Servizio	Descrizione	Con chi interagisce
Amministrazione dell'ambiente on line e supporto sistemistico	Servizio di gestione tecnica del sistema SELF si occupa della supervisione delle istanze e, più in generale, del funzionamento delle applicazioni del sistema;	Referenti e tutor UFL Infrastruttura IT regionale



	<p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio e controllo dei servizi IT relativo 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); - Gestione aggiornamento e manutenzione dei plugin; - Raccordo con l'IT regionale per la gestione dell'infrastruttura. 	
<p>Help Desk</p>	<p>Il servizio di Helpdesk rappresenta il punto di contatto per l'intera utenza di SELF per l'attivazione dei servizi e per la risoluzione di problemi tecnici che ostacolano la fruizione delle attività formative. Il servizio di helpdesk garantisce nei temi e standard identificati dalla Regione Emilia-Romagna l'attivazione dei servizi ai tutor e/o ai referenti delle Unità formative locali.</p>	<p>Committente Referenti e tutor UFL Discenti</p>
	<p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio di supporto tecnico-didattico alle attività formative svolte dalle UFL; - Iscrive gli utenti ai corsi (tutor referenti e discenti) - Su richiesta invia le credenziali agli iscritti fornendo istruzioni per l'accesso e gestendo eventuali problematiche; - Crea e /o personalizza i corsi, pubblica i materiali online, offre supporto per la loro organizzazione e gestione; - Supporta i tutor (se richiesto) nel controllo della correttezza delle attività e dei contenuti del corso; - Fornisce supporto alla fruizione di primo e secondo livello per problemi di natura tecnica di diverse tipologie sia ai discenti che ai tutor/referenti delle UFL; - Elabora reportistiche standard su richiesta dei tutor/referenti UFL; - Aggiorna Catalogo dei Corsi SELF fornendo la grafica per la schede del catalogo regionali o delle UFL; - Collabora alla redazione del portale pubblico (https://www.self-pa.net); 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Fornisce assistenza nella pubblicazione di risorse didattiche; - Supporta tramite numero verde o mail gli utenti. 	
Tutoraggio	<p>È un servizio automatico offerto dall’help desk su richiesta dei tutor/referenti delle UFL in relazione al supporto all’erogazione delle attività formative (Tutoraggio di processo), con l’obiettivo di ottenere la massima partecipazione ai corsi.</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione della procedura di monitoraggio dell’erogazione; - Monitoraggio dell’andamento della fruizione e, in funzione dello stato raggiunto dai discenti, invia e-mail personalizzate di stimolo o congratulazioni favorendo la loro partecipazione. 	Referenti e tutor UFL Discenti
Formazione	Sessioni di aggiornamento per i tutor SELF ed altre figure all’interno delle UFL relativamente ad ogni aspetto della formazione in e-learning: progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione.	Referenti e tutor UFL
Consulenza	Supporto consulenziale su richiesta su attività legate alla progettazione e personalizzazione dei corsi basati su Moodle e sulle funzionalità aggiuntive.	Referenti e tutor UFL

5.3. Le risorse didattiche

SELF dispone di un Catalogo delle risorse didattiche, costituito da percorsi formativi adatti ad un’erogazione totalmente automatizzata in modalità full distance.

Nel Catalogo convergono i corsi di interesse comune o trasversale, ovvero quelle attività formative online che possono essere diffuse ad un ampio numero di partecipanti e/o di organizzazioni, compresa quella regionale. Nel catalogo sono pubblicati inoltre i corsi prodotti da altre amministrazioni nell’ambito di specifici accordi di riuso. Le risorse destinate alla produzione dei contenuti del SELF sono utilizzate per ampliare l’offerta formativa disponibile per la Regione Emilia-Romagna e per gli enti convenzionati del territorio emiliano-romagnolo. Le risorse didattiche presenti nel catalogo di SELF possono essere descritte utilizzando un modello gerarchico organizzato in tre livelli tra loro integrati e indipendenti.

Livello	Tipologia	Descrizione
Primo livello	Corso Moodle	Elemento con funzioni organizzative che funge da contenitore per gli elementi degli altri due livelli
Secondo livello	Risorsa didattica (Learning	Le RD possono appartenere alle seguenti categorie non esaustive:



	Object o Modulo)	<ul style="list-style-type: none"> - RD di contenuto. Contiene elementi testuali, grafici e multimediali. Ha finalità formativa di tipo informativo-riproduttivo. - 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. <p>In generale le RD presentano caratteristiche di interazione con l'utente a diversi livelli. Una RD può essere equiparata a un Learning Object - LO (unità autoconsistenti, modulari), fruibili via web e descritti da metadati utilizzati per raggiungere un determinato obiettivo formativo). Nella sua accezione più ampia: con questo termine si intende qualunque risorsa digitale che possa essere usata per supportare l'apprendimento sia di tipo formale/sociale che di tipo individuale/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 realizzare specifici percorsi formativi in funzione della strategia didattica individuata.</p>
Terzo livello	Asset (argomenti)	<p>Gli argomenti o asset sono le unità minime costituenti le Risorse Didattiche. Le tipologie principali sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Testo. È 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. - 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 espressi 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 realizzati con gli strumenti di Moodle oppure

		<p>prodotti analogamente agli altri asset. I test devono sempre prevedere il tracciamento dei risultati</p> <ul style="list-style-type: none"> - Video. video possono essere di diverse tipologie. Le principali sono: Interviste, Lezioni con video accompagnati da slide in sincrono, Video istituzionali, Video di repertorio.
--	--	---

6. La formazione formatori

6.1. L'aggiornamento degli operatori SELF

L'aggiornamento degli operatori delle UFL è curato dalla Regione Emilia-Romagna attraverso il CSR, che fornisce un supporto specialistico ai tutor e ai progettisti che operano nelle UFL su diversi temi: dall'uso degli strumenti di Moodle, alle strategie didattiche e progettuali nella realizzazione di un percorso formativo in e-learning.

Le figure interessate dalla formazione sono in particolare i referenti, i tutor e i formatori progettisti che operano nel contesto delle UFL del SELF. La formazione delle figure coinvolte nella realizzazione di percorsi formativi delle UFL persegue i seguenti obiettivi:

- abilitare i referenti ad utilizzare al meglio i servizi, le risorse didattiche e tecnologie del SELF;
- dotare le UFL di professionalità interne in grado di progettare e realizzare percorsi formativi in e-learning per soddisfare le esigenze specifiche delle proprie organizzazioni.
- Aumentare nelle Unità Formative Locali il livello complessivo delle competenze sui temi della formazione in e-learning al fine di potenziare l'offerta formativa per i soggetti che fruiscono del SELF.

6.2. La formazione e la comunità di pratica dei formatori

Le competenze relative alla progettazione, erogazione e gestione della formazione in e-learning sono in continua evoluzione, coerentemente con le trasformazioni digitali ed organizzative che si stanno verificando in tutta la pubblica amministrazione.

Il SELF offre con cadenza annuale un piano di formazione per i tutor, referenti e formatori delle Unità formative del SELF costituito da percorsi formativi strutturati e di attività di comunità di pratiche. L'insieme dei soggetti a cui è rivolta la formazione offerta dal SELF costituisce la "comunità di pratica del SELF", o "community", che periodicamente offre opportunità di scambio, confronto tra pari e co-progettazione. La formazione e l'attività di community sono aggiornabili nel tempo in funzione dell'evoluzione delle competenze delle figure professionali che operano nel SELF, e dei cambiamenti tecnologico/organizzativi che avvengono negli enti associati.

Le aree di competenze sulle quali si focalizza l'offerta formativa per i formatori del SELF sono:

- **L'area pedagogico-andragogica** con i seguenti temi: 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; le strategie didattiche applicabili all'apprendimento on line.
- **L'area tecnica** con i seguenti temi: uso delle funzionalità disponibili per i tutor di Moodle; tecniche d'uso dei principali servizi della piattaforma in relazione alla produzione e gestione di contenuti testuali; apertura e impostazione di tool di Moodle come 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.
- **L'area relativa alle comunità di pratiche** con i seguenti temi: 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, gestione dei piccoli gruppi;



modelli di animazione di communities of practice; progettazione e gestione di e-tivities: produzione di contenuti per l'e-learning.

- **L'area valutazione/monitoraggio** con i seguenti temi: tecniche applicative delle principali teorie e tecniche di valutazione nella formazione, principi di valutazione formativa, sommativa e regolativa dei processi formativi, tecniche di redazione, somministrazione ed elaborazione di questionari di reazione, costruzione di quiz ed altri strumenti per la valutazione dei risultati.
- **L'area produzione di contenuti** con i seguenti temi: la costruzione di contenuti per l'E-learning: i tool per la produzione dei contenuti, la progettazione di learning Object, gli strumenti per interagire con i contenuti.

7. Le procedure e gli standard

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

Si può accedere a SELF e usufruire dei servizi mediante:

Tipologia	Componente	Descrizione
Sistema Operativo	Windows, Linux, MacOS, IOS, Android	Non ci sono particolari limitazioni
Connettività	Accesso a internet	La velocità deve essere adeguata ai servizi che si vogliono utilizzare
Hardware	Cuffia o casse, microfono, webcam	I vari componenti sono obbligatori in funzione del tipo di fruizione e di prodotti
Hardware aggiuntivo	Cuffia o casse, microfono, webcam	I vari componenti sono obbligatori in funzione del tipo di fruizione e di prodotti
Browser	Chrome	Ottimale per SELF. aggiornato all'ultima versione
Altri browser	Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Brave, Safari	Tutti aggiornati all'ultima versione. In alcuni casi potrebbe verificarsi dei piccoli problemi di visualizzazione
Software Applicativo	Zoom	Per tutte le attività di tipo sincrone
Software Applicativo	Adobe Acrobat o altro visualizzatore dei file PDF	
App	App di Moodle	Se si vogliono fruire le attività formative da terminale mobile in alternativa o aggiunta al browser del terminale
App	App di Zoom o altre per la gestione della sessione sincrone	Nel caso si voglia partecipare alle attività sincrone da terminale mobile
Credenziali	SPID – CIE -CNS accesso in single sign on	per l'Istanza cittadini per le altre istanze (in via di realizzazione)

7.2. Il Servizio Help Desk

L'organizzazione del servizio di Help Desk del SELF, nell'ambito del Centro Servizi regionale (CSR), prevede la presenza di un nucleo di Assistenza di 1° livello a cui vengono inviate tutte le richieste degli utenti (via telefono/via mail). A seconda del canale utilizzato l'assistente di 1° livello "apre" una segnalazione corrispondente ad una chiamata, quindi a seconda del tipo di richiesta (apertura corso, iscrizione utenti, malfunzionamento ecc.) la richiesta viene:

- Analizzata con il cliente/utente, e risolta immediatamente
- Inserita in uno scadenziario per essere gestita in tempi successivi (uno o più giorni in funzione della richiesta e/o della tipologia del problema)
- Passata allo specialista di secondo livello (nel caso di problemi complessi). Lo specialista può rispondere direttamente al richiedente e/o tramite l'operatore di primo livello.
- Risolta con una consulenza personalizzata.

Di seguito le principali problematiche gestite dall'Helpdesk:

Attività	SLA	Note
Supporto, credenziali, domande sui corsi, ecc.	Immedieate o entro 1 giorno lavorativa	Sono tutte le richieste che possono essere risolte in giornata salvo la concomitanza di un numero straordinario di richieste
Iscrizioni	2 giorni lavorativi	Creazione utenti invio credenziali
Creazione corsi	1 giorni lavorativi	Dalla richiesta all'approvazione
Personalizzazioni	1-5 giorni lavorativi	In funzione del tipo di richiesta, creazione attestato o badge, impostazione propedeuticità/tracciamento, caricamento materiali, Quiz,
Tutoraggi	In funzione delle tempistiche richieste	Vedi procedura di tutoraggio
Verifica corsi	Su appuntamento	Verifica della correttezza delle impostazioni dei corsi
Richieste report personalizzati	1-5 giorni lavorativi	Tipologie di report che non sono disponibili nella dashboard del tutor e/o nella reportistica di Moodle
Webinar	Tempistica concordata	Eventi che richiedono un numero molto elevato di utenti >300
Caricamento materiali	2 giorni lavorativi	Pubblicazioni materiali non gestiti direttamente dai tutor delle UFL

È possibile accedere ad una consulenza personalizzata attraverso una sessione sincrona da calendarizzare con l'Helpdesk per chiedere supporto per questioni particolari o per specifiche necessità erogative. 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. È 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 propri/o corso/i;

- Il Referente della UFL deve comunicare il calendario dell'attività ed il calendario degli eventuali monitoraggi in automatico richiesto.

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 rispetto ai bisogni formativi dei destinatari dell'attività formativa;
- Il Referente del UFL, con il supporto di eventuali altri referenti interni esperti della materia trattata, deve visionare e validare i contenuti del Catalogo SELF per la propria organizzazione.

Il Workflow relativo all'Erogazione di un corso a catalogo in modalità full distance è il seguente:

Fase 1	UFL chiede l'attivazione di un corso a Catalogo e invia i nominativi degli iscritti mediante apposita form, specificando 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, segue la comunicazione di avvio del Corso inviata dall'Helpdesk di SELF
Fase 6	CSR invia le credenziali per l'accesso al corso agli utenti non già SELF

Per l'apertura di corsi relativi a progetti più articolati, come per esempio i corsi da erogare a più organizzazioni, è necessario un raccordo con il referente regionale del SELF al fine di verificare la fattibilità e le modalità organizzative ottimali.

Indipendentemente dal fatto che il tutoraggio sia stato eseguito dal tutor SELF 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, la firma di tale attestato è affidata ad una persona definita dall'Ente e intesa quale Responsabile dell'iniziativa formativa.

Il CSR propone un questionario di gradimento 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. 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.

7.3. La figura del tutor nelle Unità formative Locali

Il tutor è una figura presente nelle Unità Formative Locali del SELF, come presidio "interno" all'attività formativa erogata tramite il SELF. Il tutor didattico può seguire le proposte formative indicate nella sezione "Formazione formatori". Le modalità di svolgimento del tutoraggio all'interno della Unità Formativa Locale possono essere diverse in funzione del livello di preparazione del tutor stesso e delle necessità organizzative della UFL. Al fine di condividere le possibilità di sviluppo di tali figure all'interno delle Unità Formative Locali del SELF, si descrivono qui di seguito i diversi profili dei tutor in e-learning secondo quanto indicato dall'Associazione Italiana Formatori: l'E-tutor profilo di base, l'e-tutor specializzato in ambito contenutistico disciplinare, l'e-tutor specializzato nel Management di community.

La figura che più rappresenta i tutor che operano nelle UFL è quella dell'e-tutor base, che agisce da "facilitatore per gli utenti verso tutte le attività di accesso, fruizione e partecipazione all'esperienza formativa, affiancandoli personalmente e in gruppo nel percorso di studio".

In particolare, l'e-tutor base svolge le seguenti attività:

- 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 intrapresi;
- 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.

7.4. Il servizio tutoraggio di processo SELF

IL SELF offre alle Unità formative Locali un servizio di tutoraggio di processo che si realizza attraverso la definizione di momenti chiave durante la fruizione del corso, in cui vengono inviate delle comunicazioni in automatico agli utenti circa il livello di completamento delle attività. Il servizio è attivabile su richiesta della Unità formativa Locale all'avvio di un corso: per definire le modalità di realizzazione del tutoraggio automatico le UFL possono chiedere un appuntamento al servizio di supporto helpdesk che valuterà insieme al referente le tempistiche e i messaggi da inviare.

Tabella esemplificativa del tutoraggio di processo.

Funzione	Prerequisito	Descrizione
Benvenuto	Nessuno	<p>Questo servizio offerto dall'helpdesk consente di mandare e-mail personalizzate ai discenti contenenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicazioni sulle modalità di accesso ai corsi • Le credenziali per accedervi • Indicazioni sulla durata del corso (inizio e fine) • Informazioni su come contattare il supporto sia che venga offerto da SELF che dagli stessi tutor/referenti delle UFL. • Eventuali altre informazioni richieste dal tutor/referente delle UFL <p>Questa funzione è facoltativa in quanto il tutor/referente della UFL può decidere di inviare direttamente queste informazioni all'utente. In questo caso laddove fosse necessario inviare le credenziali di accesso sarà compito dell'help desk fornirle ai discenti.</p> <p>Il testo della e-mail da inviare ai discenti è personalizzabile e può essere deciso in accordo tra l'help desk e tutor/referente della UFL.</p>
% di avanzamento	Tracciamento del Completamento	<p>Questo tipo di monitoraggio è basato sulle attività/risorse di Moodle per le quali è stato impostato il Tracciamento del Completamento di Moodle. Il tutor/referente deve impostare sia il tracciamento del completamento per le attività e le risorse che impostare i con le apposite funzioni previste nel menu amministrativo dei corsi in Moodle.</p> <p>L'help desk provvederà ad inviare ai discenti e-mail di stimolo o di congratulazioni in funzione dello stato di avanzamento. Sono previsti tre momenti rispettivamente a 1/3, 2/3 e 3/3 della durata del corso. Le e-mail verificano i seguenti stati:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Mai acceduto • Percentuale di avanzamento (30%, 60%, 80%) • Completamento attività <p>Il formato delle e-mail non è personalizzabile: ogni e-mail contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome Utente • Nome corso • Stato di avanzamento (mai acceduto, 30-60-80 completato) • Data di inizio corso • Data di fine corso • Istruzioni per contattare l’help desk in caso di problemi • Stimolo alla fruizione in caso di esito negativo del controllo • Complimenti in caso di esito positivo. <p>Solo per esigenze progettuali specifiche il testo della e-mail potrà essere modificato previa richiesta all’help desk mediante e-mail all’indirizzo helpdesk@self-pa.net. L’oggetto della e-mail dovrà contenere come oggetto: “Modifica richiesta tutoraggio del corso: -Nome breve del corso- “</p>
--	--	--

I corsi a tutoraggio automatico in ogni caso richiedono la costituzione della classe iniziale ed una data di avvio e conclusione precisa per impostare le comunicazioni, non è possibile per questa tipologia di corsi inserire in progress ulteriori partecipanti in quanto risulterebbero disallineati rispetto alle comunicazioni automatiche.

7.5. Criteri di produzione delle Risorse didattiche

Il processo di produzione delle RD del Catalogo di SELF è coordinato dalla Regione Emilia-Romagna, e prende avvio nel momento in cui una Unità formativa locale Regionale o locale, richieda la produzione di un corso che possa rispondere ad una esigenza formativa condivisibile da un ampio numero di organizzazioni, e/o destinatari potenziali del SELF.

La produzione di contenuti viene avviata su richiesta di una UFL, ed inizia con un “Progetto di fattibilità” che consiste in un lavoro di team con chi ha rilevato il fabbisogno, in modo da definire il progetto formativo, le risorse didattiche da realizzare, la fattibilità rispetto alle risorse. La tabella seguente indica sinteticamente le principali attività che costituiscono un processo di produzione standard delle risorse didattiche dei corsi destinati al Catalogo del SELF:

Fasi	titolo	descrizione
Fase 1	Progetto di fattibilità	Identificazione dei bisogni ed identificazione dei macro-blocchi relativi alle risorse didattiche del corso da produrre, chi fornisce il contenuto, del team che può collaborare alla produzione
Fase 2	Progettazione macrostruttura	Realizzazione di un documento progettuale chiamato Macrostruttura in cui vengono definiti il tipo e la struttura delle risorse didattiche, gli aspetti qualitativi (titolo, obiettivo, abstract); la definizione dei test di verifica e/o altre modalità di valutazione

Fase 3	Definizione Risorse didattiche	La definizione delle caratteristiche generali della RD (o di un insieme di RD), con l'indicazione delle caratteristiche metodologiche, tecnologiche e contenutistiche
Fase 4	Redazione contenuti	La definizione e scrittura dei contenuti delle singole RD da parte degli esperti interni e/o esterni al SELF
Fase 5	Definizione Layout	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.). Tutte le risorse prodotte dovranno essere usabili e accessibili secondo quanto previsto dalle norme.
Fase 6	Realizzazione e validazione prototipo	Viene rilasciato un prototipo sottoposto a validazione della qualità del prodotto
Fase 7	produzione di tutto il corso	Rilascio di tutto il corso
Fase 8	Validazione finale	Il corso completo viene esaminato dagli esperti interni della Regione Emilia-Romagna e/o delle Unità formative Locali ai fini della pubblicazione nel catalogo dei Corsi SELF

7.6. Riutilizzo delle risorse didattiche

Il SELF promuove lo scambio ed 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 della Regione Emilia-Romagna inserite nel catalogo 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 presente revisione di questo Manuale, 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 del 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). 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 (ed 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 riutilizzo, 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.

7.7. 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. 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:

- Si preferisce 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 che 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 le 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 l'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:

Tipologia oggetto	Indicazioni operative
Immagine di un luogo pubblico o di un avvenimento, in cui una o più persone siano riconoscibili.	Sono pubblicabili senza autorizzazione le immagini del luogo pubblico o dell'evento, nelle quali alcune persone possono essere incidentalmente riconoscibili.
Immagini di persone comuni che si trovano in luogo pubblico o ad un evento, ma che sono isolati dal contesto.	Si tratta a tutti gli effetti di ritratti e sono pubblicabili solo con l'autorizzazione dei soggetti ripresi. È ritratto quando il soggetto ripreso è portante nell'economia dell'immagine, tanto che la sua esclusione dalla foto significherebbe eliminare la foto.
Immagini di personaggi comuni ripresi in luogo pubblico o ad un evento, isolati dal contesto, ma il cui volto non sia riconoscibile	L'immagine è pubblicabile anche senza autorizzazione perché la persona non è riconoscibile.
Immagini di persone comuni pubblicate con finalità esclusivamente culturali e/o didattiche.	Pubblicabili senza autorizzazione.
Immagini di personaggi noti e che ricoprono determinati uffici pubblici che partecipano alle manifestazioni/eventi	Sono pubblicabili senza autorizzazione.

Immagini di minori ripresi durante una manifestazione o evento istituzionale.	Non pubblicabile se non con l'autorizzazione dei genitori.
Foto di minori sulle quali si sia provveduto a rendere non riconoscibile il volto	Pubblicabile senza autorizzazione
Immagini di persone comuni di cui sia pubblicato solo un particolare, ma il cui volto non sia riconoscibile.	L'immagine è pubblicabile purché il volto non sia riconoscibile.

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. È 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 altra rispetto a quella utilizzata e, di quest'ultima, si riconosca la paternità e se ne riporti l'URL.

In particolare:

Tipologia oggetto	Indicazioni operative
Immagini di marchi e loghi (Skype, Google, Microsoft)	Si possono 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.
Immagini e Video tratti da siti web	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 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.
Immagini di opere d'arte	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>Brani di film, video o musiche commerciali</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>Incorporare un video di YouTube o Vimeo su Moodle o su altro sito web</p>	<p>Si può fare a patto che, come recitano i Termini di Servizio di YouTube 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, essendo tali termini soggetti a cambiamenti.</p>

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, YouTube 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".

<p>Tipologia oggetto</p>	<p>Indicazioni operative</p>
<p>Pagine web</p>	<p>Bisogna indicare sempre l'URL e (se presente) il nome dell'autore (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>
<p>Norme e leggi, regolamenti, linee guida pubbliche</p>	<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 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>Documenti scaricabili gratuitamente dal web non di dominio pubblico (es. slide, articoli di rivista, testi scientifici ecc)</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. È 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>

Risorse digitali acquistate in rete (es. e-book)	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.
--	---

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.

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



SELF

Il Sistema di E-Learning Federato
per la PA in Emilia-Romagna



Regione Emilia-Romagna

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

ALLEGATO 2

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

DICHIARAZIONE

resa a _____

Il/La sottoscritto/a _____

nato/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 o altro presentati/condivisi in occasione dell'evento/manifestazione, con la presente 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 già menzionati diritti dell'Ente decorrono dalla ricezione da parte dello stesso dei contenuti e sono concessi dall'autore gratuitamente.
- 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.)

Il /La sottoscritto/a garantisce:

- che non ha concesso a terzi diritti confliggenti e/o in contrasto con 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.
- Il/La sottoscritto/a terrà indenne l'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.
- 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 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

Indirizzo Centro Servizi Regionale elarning@regione.emilia-romagna.it