



**SELF**

SISTEMA DI E-LEARNING FEDERATO PER LA  
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE IN EMILIA-ROMAGNA



Regione Emilia-Romagna

Il Tutor online

Gestire un corso che utilizza materiali  
multimediali: monitorare gli utenti e  
comunicare con loro.

Il modello SELF

# Il Tutor online

## Il «corso base» SELF

Corso full distance basato sull'**erogazione di prodotti multimediali**, senza attività che prevedano interazioni tra gli utenti ma con il supporto di un **tutor di processo**:

- ha una durata (da... a)
- sottopone il successo dell'utente ad un risultato: % di frequenza minima e/o superamento di un test finale

## Cosa fa il TUTOR

- Monitora le attività degli utenti
- Scandisce l'andamento delle attività
- Comunica via mail agli utenti l'avanzamento della loro formazione
- Risponde alle domande degli utenti:
  - sui **contenuti** → siamo in grado di rispondere solo se abbiamo previsto il supporto di un tutor di contenuto
  - sugli **aspetti organizzativi** → l'interlocutore migliore è il tutor interno all'ente
  - sulle **questioni tecniche** → c'è il supporto dell'helpdesk ([helddeskself@greenteam.it](mailto:helddeskself@greenteam.it))

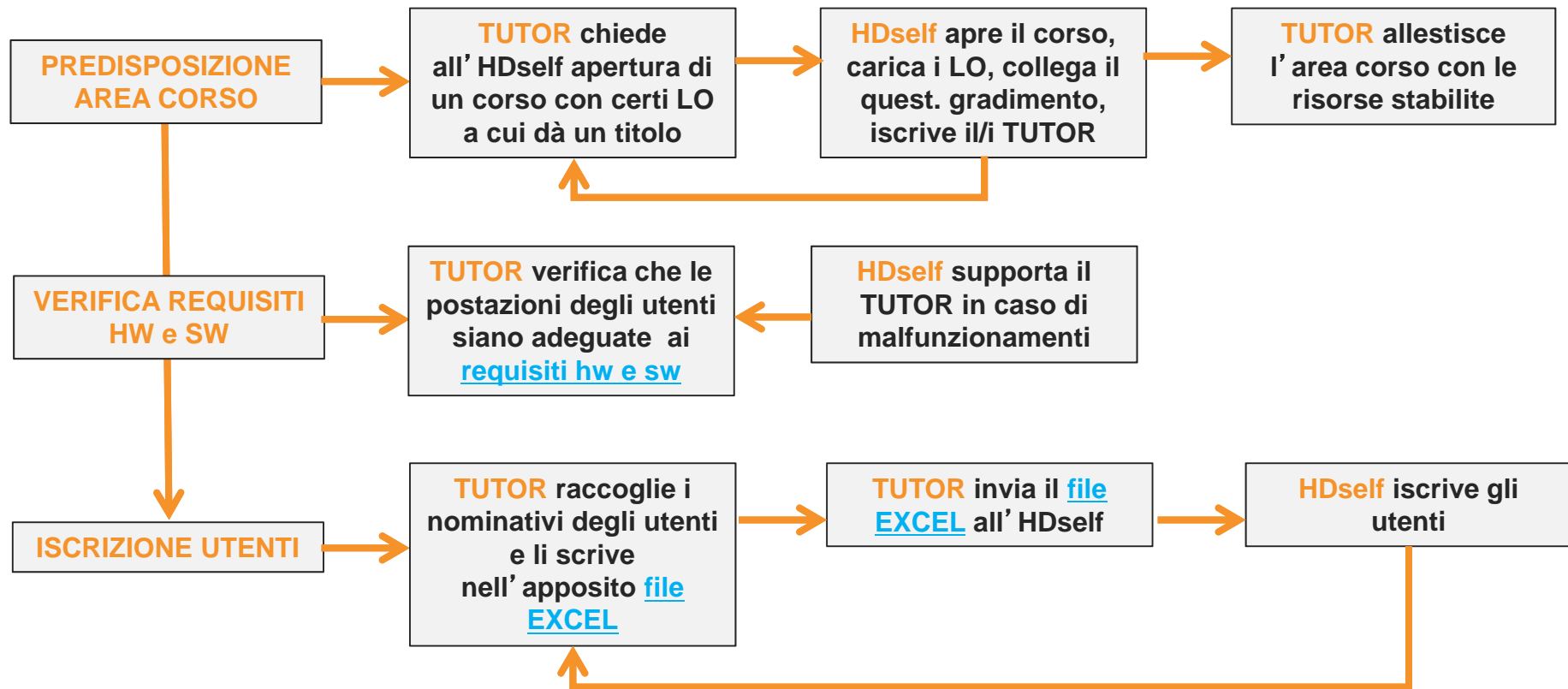
## Il «corso base» SELF – chi fa cosa – PROGETTAZIONE

**CHI** A carico dell'ENTE: Progettista/Tutor interni  
SELF fornisce supporto informativo/logistico o consulenziale

- COSA**
- **Selezione gli oggetti didattici (LO)** da catalogo SELF → SELF offre un [accesso ai materiali selezionati](#)
  - Verifica, anche con test, del **corretto funzionamento dei LO**
  - Individuazione/preparazione **altre risorse** (materiali didattici aggiuntivi, guide/manuali, slide; quiz o questionari; eventuali attività d'aula) → Esiste un questionario di gradimento della rete SELF collegato di default ai corsi; alcuni corsi (pochi) dispongono di quiz di valutazione già fatti a disposizione della rete
  - Individuazione modalità del **tutoraggio di processo** (figure di supporto, momenti di monitoraggio, modalità di comunicazione) → SELF ha messo a punto un modello di tutoraggio di processo e un protocollo di comunicazione che gli enti possono riutilizzare
  - Individuazione modalità di superamento del corso e **dell'attestazione di frequenza** → l'attestazione di frequenza è a carico dell'Ente. SELF dispone però di modelli di attestato

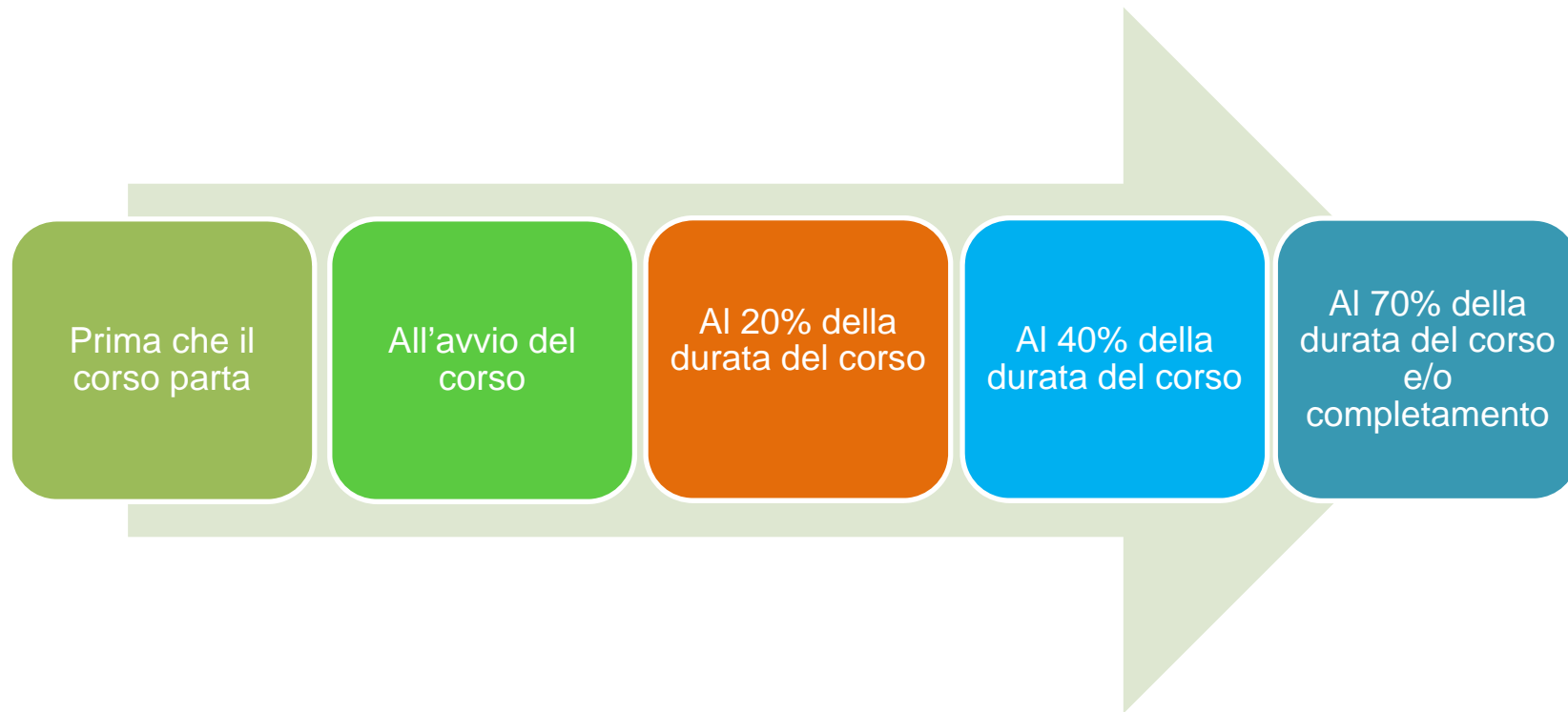
# Il Tutor online

Il «corso base» SELF – chi fa cosa – Predisposizione ambiente EROGAZIONE



# Il Tutor online

Il «corso base» SELF – chi fa cosa – EROGAZIONE: procedura del tutoraggio di processo



## Il servizio Self e le modalità di tutoring

### Preparazione all'avvio del corso

Prima che  
il corso  
parta

- Illustrare, via mail o anche in presenza, la **struttura del corso**
- Anticipare all'utente che a breve riceverà una comunicazione di iscrizione al corso online e che dovrà fornirsi di tutti gli strumenti necessari per svolgere tale attività (pc, cuffie, etc).
- **Segnalare se è l'HD self a inviare le credenziali agli utenti**
- Stabilire un atteggiamento collaborativo tra gli utenti e la figura del Tutor.
- Raccogliere eventuali criticità degli utenti stessi.

# Il Tutor online

## Il servizio Self e le modalità di tutoring

### Avvio del corso: mail di benvenuto

All'avvio  
del corso

**Mail di Benvenuto** nella quale dovranno essere comunicate all'utente:

- credenziali di accesso (Username e Password)
- Istruzioni per accedere all'ambiente online
- Contatti (email e telefono) del Tutor e delle eventuali altre figure di supporto (HD self)

# Il Tutor online

## Messaggio di Benvenuto

### Quando?

- all'avvio di un nuovo corso

### Quali caratteristiche?

- offre riferimenti al corso
- spiega sinteticamente come accedere al corso e quali sono le risorse a disposizione
- usa un tono colloquiale

### Quale fine?

- avvia l'utente alla formazione
- lo mette in condizioni di seguire al meglio il corso





# Il Tutor online

## Il servizio Self e le modalità di tutoring

### Erogazione: prima mail di monitoraggio

Al 20% della  
durata del  
corso

#### Mail per gli utenti che non sono ancora entrati in piattaforma:

- secondo inoltro credenziali di accesso (Username e Password)
- richiesta di comunicazione di eventuali problemi di accesso/logistico-organizzativi
- Contatti (email e telefono) del Tutor e delle eventuali altre figure di supporto (HD self)

Al 40% della  
durata del  
corso

#### Mail di **Stimolo/Supporto**:

- Verificare chi **non ha mai fruito una lezione on-line** (utenti iscritti che non hanno mai acceduto ai contenuti del corso )
- **Stimolare alla prosecuzione del percorso formativo** (chi ha seguito solo un numero molto limitato di lezioni e superato un numero molto limitato di esercitazioni).
- **Supportare alla prosecuzione del percorso formativo** (chi ha seguito un numero sufficiente di lezioni e superato un numero sufficiente di esercitazioni).

Al 70% della  
durata del corso  
e/o  
completamento

# Il Tutor online

## Richiamo all'accesso in piattaforma

### Quando?

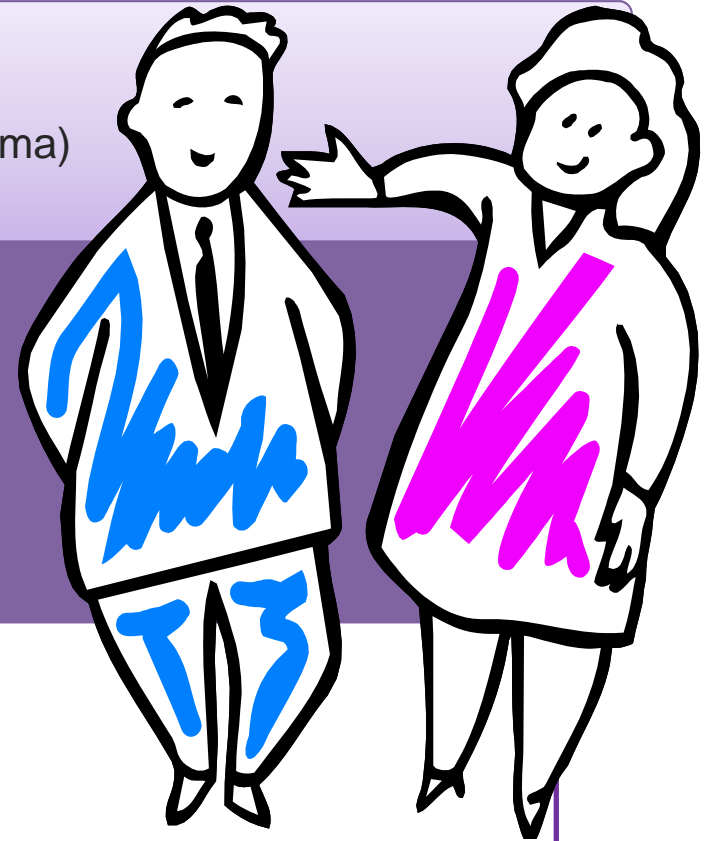
- al 20%-40%-70% per cento della durata del corso (per gli utenti che non sono mai entrati in piattaforma)

### Quali caratteristiche?

- offre supporto all'utente nel caso risulti non essere entrato mai in piattaforma
- spiega sinteticamente come accedere al corso
- usa un tono gentile non inquisitorio

### Quale fine?

- invitare l'utente a seguire il corso
- capire le ragioni del mancato accesso



# Il Tutor online

## Messaggio di Stimolo/Supporto

### Quando?

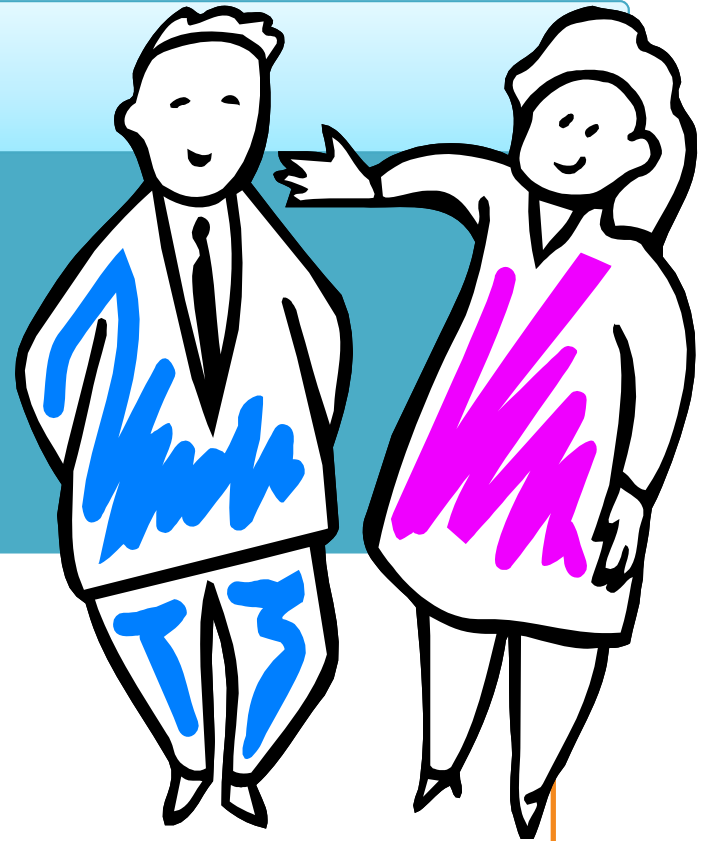
- al 20%-40%-70% per cento della durata del corso


### Quali caratteristiche?

- mantenere l'utente concentrato sul proprio interesse
- fornire agli utenti una motivazione utile per accedere alla piattaforma e/o per continuare nella frequenza

### Quale fine?

- ottenere un confronto part. in caso di problemi
- stimolare la motivazione dei meno assidui
- riconoscere la «buona volontà» dei più motivati
- facilitare il percorso per tutti





Gestire un corso che utilizza materiali multimediali: monitorare gli utenti e comunicare con loro.

Il modello SELF