

# Guida pratica all'utilizzo del **SELF**

Versione 0.1



Guida realizzata da Alessia Gramigna

Revisione a cura di Solaris lab - Laboratorio della conoscenza

# INDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>INDICE</b> .....   | 1  |
| <b>INTRODUZIONE</b> .....   | 4  |
| <b>L'ABC del SELF</b> .....   | 5  |
| <b>Tipologie di percorsi formativi che si possono realizzare con SELF</b> .....                           | 8  |
| TIPOLOGIA 1) Erogazione a distanza di un corso a catalogo in autoformazione .....                         | 8  |
| TIPOLOGIA 2) Erogazione a distanza di un corso a catalogo con assistenza di un tutor di processo .....    | 9  |
| TIPOLOGIA 3) Erogazione a distanza di un corso a catalogo con tutoraggio esperto.....                     | 10 |
| TIPOLOGIA 4) Erogazione di un corso a catalogo parte in aula parte a distanza.....                        | 11 |
| TIPOLOGIA 5) Erogazione a distanza di un corso a catalogo con il supporto di e-tivities .....             | 12 |
| TIPOLOGIA 6) Erogazione di un percorso parte in aula parte a distanza con il supporto di e-tivities ..... | 15 |
| “La redazione degli atti amministrativi”: esempio di un percorso integrato .....                          | 15 |
| <b>Attivare i corsi SELF: cosa fa l'ente, cosa fa SELF</b> .....  | 18 |
| In generale.....  | 18 |
| Attivare un corso a catalogo con l'assistenza di un tutor di processo (tipologia 2) ....                  | 19 |

# INTRODUZIONE

Questa guida pratica nasce dall'esperienza del coordinamento del SELF e si rivolge soprattutto agli enti appena entrati nella rete.

Cerca di spiegare in modo semplice i concetti talora complicati dell'e-learning, così che le persone che vengono incaricate di occuparsene abbiano da subito un'idea di quali sono le opzioni in base alle quali si possono realizzare, nel contesto del SELF, corsi di formazione in e-learning.

Bisogna sfatare un mito: e-learning non significa solo erogazione di un corso on line selezionato da un catalogo più o meno enorme di titoli. Questo da un lato è un bene: i limiti che quel tipo di corsi ha e che gli utenti non mancano di rilevare non condannano definitivamente l'e-learning. Dall'altro lato questo crea delle complicazioni, perché per erogare formazione in e-learning che risulti davvero efficace e accattivante implica acquisire delle competenze progettuali e di gestione formativa non banali.

Ecco perché questa guida pratica, sebbene non abbia certo l'intenzione di formare in 20 pagine un progettista e-learning o un tutor con competenze di gestione di gruppi on line, non si può limitare alla descrizione secca delle procedure con cui si attivano i servizi SELF ma deve per forza cercare di fare passare alcuni dei concetti fondamentali della formazione mediata dalle tecnologie.

Questo anche perché SELF non fornisce pacchetti "chiavi in mano" che coprano tutte le fasi del processo formativo dall'analisi dei fabbisogni alla consegna di un attestato di frequenza o di una certificazione di competenza. Per questo ci sono gli enti di formazione specializzati, con il cui mercato SELF non ha mai inteso competere. L'obiettivo della rete è, piuttosto, quello di fornire agli enti qualche strumento di conoscenza che permetta loro di essere più efficienti nell'affrontare le fasi del processo formativo, di essere più critici come committenti della formazione verso gli enti specializzati e, oggi che le risorse per la formazione sono così scarse, anche di provare a fare in casa almeno alcuni di quei corsi che prima si potevano fare totalmente in outsourcing.

Le pagine che seguono, dunque:

- in primo luogo definiscono alcuni concetti fondamentali dell'e-learning in SELF (**L'ABC del SELF**), sia rispetto alle risorse tecnologiche (learning object, piattaforma, ecc..) sia rispetto alle risorse umane (referente dell'ente, tutor di processo, tutor didattico...)<sup>1</sup>.
- Quindi descrivono brevemente, dalla più "semplice" alla più "complessa", le principali tipologie di percorsi formativi che si possono realizzare usando le tecnologie e mescolandole variamente con modalità più tradizionali (**Tipologie di percorsi formativi che si possono realizzare con SELF**).
- Infine puntualizzano chi-fa-cosa, tra SELF e l'Ente, quando si tratta di realizzare concretamente tali percorsi formativi, in particolare nel caso dei corsi che più comunemente vengono realizzati in SELF (nonché i più semplici), quelli basati l'erogazione dei corsi a Catalogo interamente a distanza e con il supporto di un tutor di processo (**Attivare i corsi SELF: cosa fa l'ente, cosa fa SELF**).

---

<sup>1</sup> Esistono molti modelli di e-learning: SELF, in un dialogo costante tra il sapere accademico e le esigenze molto pratiche degli enti che fanno parte della sua rete, sta via via definendo un suo modo di intendere e praticare la formazione assistita dalle tecnologie.

# L'ABC del SELF

**e-learning:** qualsiasi tipo di attività formativa che preveda l'utilizzo, anche parziale, di tecnologie di rete, ad esempio la piattaforma SELF.

**Piattaforma SELF:** la piattaforma SELF è un ambiente formativo complesso, che serve per l'erogazione di oggetti didattici multimediali (learning objects, v. sotto) ma anche per realizzare attività didattiche di altro tipo (partecipazione a chat e forum; creazione di blog; creazione collettiva di documenti tramite wiki; svolgimento di esercizi o compiti di molteplici tipologie; fruizione di documenti digitali di tutti i tipi; svolgimento di quiz, questionari, sondaggi; gestione di comunità di apprendimento, ecc..).

L'utente accede alla piattaforma tramite username e password individuali e può fruire del sistema 7 giorni su 7 e 24 ore su 24 da qualsiasi PC abbia i requisiti minimi necessari per la navigazione della piattaforma e, se previsto, per quella dei learning objects.

**Tracciamento:** la piattaforma registra tutte le attività che l'utente vi svolge (fruizione di LO, partecipazione a chat o forum, svolgimento di compiti vari, risultati di test di valutazione...), quindi è possibile per un terzo (docente, tutor e/o referente didattico) verificare che l'utente abbia svolto effettivamente le attività previste dal corso.

**Learning object (LO):** il learning object è un oggetto didattico multimediale progettato per rispondere ad un obiettivo di conoscenza/competenza particolare. Ogni LO tratta specificatamente una tematica ed è dotato di esercizi che permettono all'utente di valutare se ha effettivamente appreso i contenuti trattati dal LO. Anche se un corso è normalmente costituito da una sequenza di LO, ciascuno di questi è indipendente dagli altri: questo rende possibile cambiarne l'ordine, toglierne alcuni, aggiungerne altri... conservando la logica del corso.

Anche i corsi che si trovano nel catalogo SELF sono costituiti da sequenze di LO. Ciascuno di questi, come detto, risponde ad un obiettivo formativo particolare: tutti insieme servono a raggiungere l'obiettivo complessivo del corso.

I LO sono accompagnati da esercizi e momenti di autoverifica che servono all'utente per fissare gli apprendimenti, nonché da strumenti di approfondimento (documenti di dettaglio, esempi, glossari, sitografie, bibliografie).

**Catalogo SELF:** il SELF dispone di un Catalogo di corsi costituiti, come detto, da sequenze di learning objects. Tali corsi costituiscono itinerari formativi coerenti e permettono di adempiere a finalità formative precise. Come accennato sopra, i LO che compongono ciascun corso possono comunque essere manipolati dal progettista didattico, che può decidere di utilizzarne solo alcuni o di combinarli diversamente rispetto alla sequenza proposta dal corso o di mescolare LO provenienti da corsi diversi.

I corsi sono pensati per essere erogati anche in autoistruzione, vale a dire che l'utente può seguirli in maniera totalmente individuale senza nessun supporto né da parte di un tutor né da parte di un docente. Per questa ragione i corsi *non* prevedono test eterovalutati (cioè pensati per essere valutati da qualcuno di diverso dall'utente stesso).

È comunque possibile aggiungere ad una sequenza di LO test/esercizi etero valutati.

**Gli enti SELF possono chiedere credenziali per accedere ai corsi del Catalogo e, prima di decidere di erogarli, vedere integralmente i LO che li compongono.**

**e-tivity:** piattaforme come quella del SELF non servono solo per erogare learning object ma anche per realizzare quelle che sono state definite “e-tivities”. Si tratta di semplici attività (rispondere a un questionario, partecipare a un forum o a una chat, scrivere un documento a più mani tramite un wiki...) da svolgere on line da parte degli utenti, da soli o in gruppo. Tali attività, che devono essere svolte secondo istruzioni precise e per precise finalità associate al percorso formativo nel quale sono inserite, hanno l'effetto di incrementare o motivare la partecipazione degli utenti; esse inoltre sono un mezzo efficace per riflettere sui propri apprendimenti e/o metterli in pratica, oltre che, per chi gestisce il corso, per valutare il livello effettivo di apprendimento.

“Le e-tivities non si possono considerare azioni a sé stanti e non equivalgono al modello dei learning objects, con cui potrebbero essere talora erroneamente confuse. Sono piuttosto elementi di una strategia di motivazione, coinvolgimento e focalizzazione su obiettivi didattici parziali, all'interno di una visione più ampia del percorso didattico” (Mario Rotta).

### **Gli enti SELF possono chiedere credenziali per accedere a esempi di corsi che prevedono l'utilizzo di e-tivities (la “Vetrina del SELF”)**

**Referente dell'ente:** è una figura che l'ente che aderisce alla rete deve prevedere di individuare e che fa da interfaccia tra quest'ultimo e il SELF. Le funzioni del referente sono molteplici quindi è possibile che l'ente individui più persone che le svolgano: la cosa fondamentale è che i momenti della relazione con il SELF, che sono molteplici, vengano presidiati dall'ente.

Il referente interagisce con il SELF, oltre che nella fase di adesione alla rete, nella progettazione dei percorsi formativi, nella selezione/richiesta dei servizi alla rete, nella messa a punto dell'ambiente on line in relazione alle finalità didattiche che l'ente si propone, nella raccolta dei dati degli utenti che devono essere iscritti al corso.

Il referente presidia poi il percorso formativo a cui gli utenti partecipano, interagisce con i tutor che li seguono durante il percorso, si attiva per risolvere le problematiche organizzative e tecnologiche su cui il tutor o l'helpdesk non possono intervenire.

Per gli enti che non si limitano a fruire dei servizi del SELF ma che intendono essere membri attivi della rete (i learning point locali), il referente dell'ente è anche la persona che partecipa alle riunioni periodiche del Comitato di indirizzo e coordinamento della rete, in cui vengono definite la programmazione delle attività annuali e le sue strategie di sviluppo.

**Progettista didattico:** nessuna attività formativa può prescindere da una fase progettuale. Anche la semplice erogazione in autoistruzione dei corsi a Catalogo (per cui v. sotto) va contestualizzata e subordinata a precise finalità info/formative in base alle quali soltanto si possono valutare i risultati della propria iniziativa.

Non sono molti gli enti locali che hanno al proprio interno figure di progettisti didattici autonomi nella costruzione di percorsi in e-learning. Per far fronte a questo, il SELF agisce in vari modi:

- mettendo a disposizione dei semplici format di attività formative che l'ente può attivare con risorse tecnologiche, umane ed economiche minime;
- supportando con proprio personale l'ente nella progettazione didattica di percorsi più complessi;
- formando il personale degli enti SELF, in modo che, nel tempo, questi diventino autonomi nella costruzione dei propri percorsi.

**Helpdesk tecnico:** nel SELF si tratta di un supporto che viene messo sempre a disposizione degli utenti (oltre che dei tutor e del referente dell'ente) per eventuali problematiche tecniche legate alla visualizzazione degli oggetti, per smarrimento delle credenziali, ecc...

**Tutor:** il tutor è la figura che assiste l'utente in formazione. Il tipo di assistenza che un tutor potrebbe fornire può estendersi dal semplice monitoraggio delle attività dell'utente (attraverso il tracciamento fornito dalla piattaforma) fino alle spiegazioni sui contenuti.

Si devono quindi distinguere figure diverse di tutor, con compiti e competenze diverse, che nella maggior parte dei casi corrispondono anche a persone diverse:

- *tutor di processo*, ha essenzialmente il compito di scandire i tempi delle attività previste dal percorso formativo e di monitorare la frequenza degli utenti. Posto che per ogni percorso occorre definire una durata, il tutor di processo contatta gli utenti per ricordare loro a che punto sono della formazione e per sollecitare quelli meno attivi. Coordina anche tutte le richieste che vengono fatte agli utenti eventualmente smistandole a chi può risponderci (in particolare helpdesk tecnico e referente didattico).  
Nel SELF il tutor di processo interagisce, oltre che con gli utenti, anche con il referente dell'ente a cui il corsista appartiene: al referente rendiconta circa la frequenza dell'utente e gli segnala le problematiche tecniche e organizzative che gli utenti denunciano e che solo il referente dell'ente può eventualmente risolvere.
- *tutor didattico*, il tutor didattico è uno specialista di strategie didattiche. Il suo 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 e-learning questo agisce necessariamente attraverso la piattaforma, 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...).

Il SELF mette a disposizione (entro i 100 utenti/ente) la figura del tutor di processo ed è in grado di formare, per gli enti interessati ad acquisire questo tipo di professionalità, sia figure di tutor di processo sia figure di tutor didattico.

- *tutor esperto di contenuto*, fornisce supporto sui contenuti oggetto del corso. Il suo compito fondamentale è quello di rispondere alle domande degli utenti che abbiano dubbi o chiedano approfondimenti. Egli può inoltre proporre e coordinare attività (discussioni, esercitazioni, compiti) che favoriscano il processo di apprendimento.
- Poiché di solito è un tecnico della materia oggetto del corso che non ha competenze sulla didattica supportata dalle ICT, andrebbe affiancato, nella gestione del corso, da un tutor didattico.

# Tipologie di percorsi formativi che si possono realizzare con SELF

Qui di seguito sono brevemente descritte le diverse tipologie di percorso in e-learning che si possono realizzare usando i servizi SELF.

Si tratta di modelli che formalizzano la possibile combinazione di tre strategie formative:

- il corso a catalogo costituito da learning objects
- l'e-tivity
- l'aula

e dei supporti tutoriali ad esse collegabili:

- tutor di processo
- tutor didattico
- tutor esperto di contenuto

## TIPOLOGIA 1) Erogazione a distanza di un corso a catalogo in autoformazione

### IN COSA CONSISTE

A partire dal catalogo dei corsi SELF si selezionano uno o più corsi a cui iscrivere uno o più utenti. L'utente riceve le proprie credenziali di accesso alla piattaforma e si forma fruendo dei corsi a cui è iscritto. Ha accesso all'helpdesk tecnico, a cui ricorrere nel caso emergano problemi di navigazione o l'utente smarrisca le proprie password. L'utente è del tutto autonomo e non c'è una figura di tutor a gestirne le attività.

### FIGURE DI SUPPORTO NECESSARIE

- **Helpdesk tecnico**
- **Referente dell'ente**, per la risoluzione di eventuali problemi tecnici non ascrivibili alla piattaforma

### COSTI

La sola quota SELF

### IN QUALI CASI ATTIVARE QUESTA TIPOLOGIA FORMATIVA

Se l'ente intende semplicemente mettere a disposizione del suo personale strumenti di autoformazione, senza subordinare alla loro fruizione precisi obiettivi di risultato. L'utente sceglie infatti del tutto liberamente, cioè in relazione a istanze del tutto personali, quando e soprattutto se formarsi.

### LIVELLO DI EFFICACIA FORMATIVA

Non misurabile



## TIPOLOGIA 2) Erogazione a distanza di un corso a catalogo con assistenza di un tutor di processo

### IN COSA CONSISTE

A partire dal catalogo dei corsi SELF si selezionano uno o più corsi a cui iscrivere uno o più utenti. L'utente riceve le proprie credenziali di accesso alla piattaforma e si forma fruendo dei corsi a cui è iscritto. Ha accesso all'helpdesk tecnico, a cui ricorrere nel caso emergano problemi di navigazione o l'utente smarrisca le proprie password.

L'utente non è del tutto autonomo nella fruizione del percorso ma deve formarsi in tempi definiti, per questo è assistito da un tutor di processo che ne scandisce le attività.

### FIGURE DI SUPPORTO NECESSARIE

- **Helpdesk tecnico**
- **Tutor di processo**, segue gli utenti nella fruizione scandendone i tempi e rendiconta periodicamente al referente dell'ente circa le attività degli utenti
- **Referente dell'ente**, per la risoluzione di eventuali problemi tecnici non ascrivibili alla piattaforma e per la risoluzione di eventuali problemi organizzativi che impediscano all'utente di completare il corso nei tempi definiti.

### IN QUALI CASI ATTIVARE QUESTA TIPOLOGIA FORMATIVA

Quando l'ente intende subordinare l'erogazione di un percorso formativo a precisi obiettivi di risultato, ovvero desidera che la maggior parte degli utenti completi il percorso formativo<sup>2</sup>.

### LIVELLO DI EFFICACIA FORMATIVA

Premesso che il livello di efficacia formativa di qualsiasi attività dipende da una molteplicità di fattori, di cui quello più importante è che l'attività proposta – indipendentemente dalla sua modalità didattica – corrisponda ad un fabbisogno di conoscenza/competenza realmente percepito dall'utente, possiamo dire che in generale il livello di efficacia di questo tipo di corsi è **medio**. Ci sono comunque delle strategie per aumentarla:

- definire un **sistema di comunicazione** efficace **tra il referente dell'ente e i suoi colleghi in formazione**. Il tutor di processo non deve essere l'unico interlocutore degli utenti: essi devono ravvisare anche la presenza di un figura interna all'organizzazione che non solo sia di supporto, ma soprattutto che la rappresenti e sappia illustrare le ragioni per cui l'ente propone l'attività formativa ai suoi dipendenti e collaboratori. Questo aumenta di molto il senso di responsabilità dell'utente in formazione.
- proporre una **prima seduta in aula**. È utile che il percorso on line sia avviato da una seduta in aula che abbia lo scopo di presentare il percorso formativo, di mostrare le modalità di navigazione della piattaforma e di esplicitare quali sono le figure di supporto a disposizione dell'utente
- **test di apprendimento finale eterovalutato**. Il fatto che la maggior parte degli utenti completi il percorso formativo è solo un parametro per misurarne il successo. Un altro parametro molto utile è la valutazione del livello di apprendimento, ad esempio attraverso la somministrazione di un questionario di valutazione finale, a cui subordinare il rilascio di un attestato di frequenza.

---

<sup>2</sup> Normalmente si considera conclusa con successo l'attività formativa in cui il 70% degli utenti abbia fruito almeno del 70% dei LO che compongono il corso.

## I SERVIZI SELF A SUPPORTO

- **Helpdesk tecnico**
- **tutoraggio di processo** (già compreso nella quota SELF fino ai 100 utenti/anno)
- **formazione di operatori dell'ente** nel tutoraggio di processo
- supporto nella creazione di eventuali strumenti di valutazione degli apprendimenti (che escludano il coinvolgimento di un esperto di contenuti)<sup>3</sup>
- collegamento con il tutor di processo a distanza mediante aula virtuale per mostrare l'ambiente on line

## COSTI

Nessun costo aggiuntivo oltre la quota SELF, a meno che:

- non si superi il numero di 100 utenti/anno/ente
- non si intenda coinvolgere un esperto di contenuto per la creazione di strumenti complessi di valutazione delle conoscenze/competenze

## TIPOLOGIA 3) Erogazione a distanza di un corso a catalogo con tutoraggio esperto

### IN COSA CONSISTE

Questo modello non differisce molto dalla tipologia precedente salvo il fatto che, tra i propri supporti, l'utente ha anche un esperto di contenuti a cui si può rivolgere nel caso abbia dubbi sui contenuti o necessiti di approfondimenti o desideri dettagli che lo aiutino a calare i contenuti di apprendimento nel contesto della propria attività lavorativa.

### FIGURE DI SUPPORTO

Oltre a quelli già previsti per la tipologia precedente (HD tecnico, Tutor di processo, Referente dell'ente), si dovrà prevedere la presenza di un **Tutor esperto di contenuto**.

L'introduzione di questa figura evidentemente aumenta – talvolta sensibilmente – i costi di un corso. C'è però il modo di limitare il monte ore dell'esperto, **usando il tutor di processo come mediatore tra l'esperto e gli utenti**: sarà il tutor di processo a ricevere i messaggi destinati all'esperto (via e-mail), quindi li organizzerà, per quanto possibile, a seconda del tipo di quesito e li invierà periodicamente all'esperto. Ottenute le risposte, le posterà direttamente su un forum appositamente creato ottenendo due risultati:

- limitare il numero di comunicazioni individuali
- mettere a disposizione le risposte a tutti i corsisti

Va da sé che in questo caso diventano un po' più complessi i compiti del tutor di processo, perché non si limitano al solo monitoraggio della frequenza; si tratta però di compiti che si affrontano con una conoscenza minima degli strumenti della piattaforma e di cui quindi potrebbe anche incaricarsi una risorsa interna all'ente appositamente formata.

### IN QUALI CASI ATTIVARE QUESTA TIPOLOGIA FORMATIVA

Quando il percorso formativo riguardi una materia che abbia punti controversi oppure quando il percorso è indirizzato a fasce di utenti particolarmente motivate all'apprendimento, ad esempio

---

<sup>3</sup> La maniera più semplice e meno costosa (perché non implica il ricorso ad un esperto di contenuto) per costruire un simile strumento è inserire le domande di autovalutazione che si trovano all'interno dei LO in un questionario a risposta multipla, da somministrare (on line o, volendo, anche in presenza) al termine del percorso formativo.

persone che usano quotidianamente, per il lavoro che fanno, conoscenze/competenze/ procedure oggetto del corso.

Questi infatti sono i casi nei quali l'utente è motivato a interrogare un esperto di contenuti: se invece gli oggetti erogati on line corrispondono già interamente al fabbisogno di conoscenza degli utenti, allora non è necessario il ricorso all'esperto di contenuti.

### **LIVELLO DI EFFICACIA FORMATIVA**

Se ben progettati, l'efficacia formativa di questo tipo di corsi è **medio-alta**.

Va però sottolineato che è molto importante individuare il target giusto, cioè, come si diceva, persone che hanno un'urgenza formativa abbastanza forte da motivare il ricorso all'esperto. Ai fini di garantire la massima efficacia, si possono poi applicare le strategie già suggerite in relazione alla tipologia precedente.

### **I SERVIZI SELF A SUPPORTO**

- **Helpdesk tecnico**
- **tutoraggio di processo**. Per il tutor di processo impiegato a fare da supporto comunicativo all'esperto, andrà quantificato un impegno in giornate-uomo maggiore rispetto al tutoraggio di processo standard. Questo sarà scalato dal monte-utenti previsto per ciascun ente (di 100 utenti complessivi)
- eventuale **formazione di operatori dell'ente** nelle funzioni del tutoraggio di processo
- supporto nella creazione di eventuali strumenti di valutazione degli apprendimenti (in questo, caso si può prevedere di coinvolgere l'esperto di contenuti)
- collegamento a distanza con il tutor di processo mediante aula virtuale per mostrare l'ambiente on line
- supporto nell'individuazione del tutor esperto, laddove non si possa ricorrere a personale interno all'ente

### **COSTI**

Oltre ai costi della quota SELF, si devono quantificare quelli per l'esperto di contenuto per la risposta ai quesiti dell'utente e per l'eventuale creazione di strumenti di valutazione delle conoscenze/competenze. L'impegno in giornate-uomo si quantificherà in base alla durata del corso e alla sua complessità, ma indicativamente si potrà stimare in 1-3 giornate.

## **TIPOLOGIA 4) Erogazione di un corso a catalogo parte in aula parte a distanza**

### **IN COSA CONSISTE**

Si può alternare la fruizione di un corso a catalogo con docenze in aula, costruendo un percorso misto (*blended*, in gergo): alcune lezioni in aula, che devono essere collegate sul piano dei contenuti al corso erogato a distanza, ne intervallano la fruizione in piattaforma.

Il modello di partenza è quello dell'erogazione del corso a distanza con tutor di processo (tipologia 2) a cui vengono integrati i momenti per l'aula.

Diversi corsi SELF sono stati erogati con questa modalità: generalmente ai corsi on line vengono aggregate 2 mezze giornate in aula (3 nei percorsi di informatica), una da porre in avvio di percorso e una a metà.

Si deve prevedere assistenza in aula di una figura che raccolga le presenze e gestisca l'attrezzatura d'aula.

### **FIGURE DI SUPPORTO**

Accanto all'HD, al referente dell'ente e al tutor di processo, è ovviamente fondamentale la figura del **docente** d'aula, cui si deve chiedere la disponibilità ad organizzare il suo intervento a partire dai contenuti on line.

### **IN QUALI CASI ATTIVARE QUESTA TIPOLOGIA FORMATIVA**

Poiché la maggior parte degli utenti predilige la formazione in presenza, essendo a questa più abituato, un modello blended consente svolgere attività d'aula contenendone i costi.

### **LIVELLO DI EFFICACIA FORMATIVA**

L'efficacia del modello blended è superiore alla pura erogazione del percorso on line e più motivante per gli utenti. Se ben progettato, un percorso blended ha un'efficacia **medio-alta**. È importante, però, che ci sia una buona integrazione tra percorso in aula e percorso on line, al contrario gli utenti tenderanno a non frequentare il percorso on line riducendo l'effetto formativo di tutto il progetto. Tale integrazione potrà variare caso per caso: le lezioni possono servire per introdurre/rafforzare i contenuti on line, per proporre esempi di applicazione a casi concreti, per realizzare discussioni/esercitazioni, ecc...

Si può aumentare l'efficacia formativa di questo modello:

- Applicando le strategie già indicate in relazione alla tipologia 2)
- Aggiungendo e-tivities da realizzare on line (integrando tipologia 4)
- Fornendo un tutoraggio esperto anche durante l'erogazione del corso on line (integrando tipologia 3)

### **I SERVIZI SELF A SUPPORTO**

- **Helpdesk tecnico**
- tutoraggio di processo/didattico
- eventuale formazione di operatori dell'ente al tutoraggio di processo/didattico
- eventuale supporto nell'individuazione del docente
- supporto nella creazione di eventuali strumenti di valutazione degli apprendimenti (in questo, caso si può prevedere di coinvolgere l'esperto di contenuti)
- collegamento a distanza mediante aula virtuale per mostrare l'ambiente on line

### **COSTI**

Oltre la quota SELF, i costi per l'esperto di contenuti (se si ricorre a una figura esterna all'ente): 1 giornata e mezzo, se ci si limita alla docenza in aula e alla sua preparazione analizzando i contenuti on line + eventuali servizi aggiuntivi (creazione di eventuali strumenti di eterovalutazione, progettazione/gestione e-tivities, risposta a domande che emergano in fase di erogazione)

## **TIPOLOGIA 5) Erogazione a distanza di un corso a catalogo con il supporto di e-tivities**

### **IN COSA CONSISTE**

Un altro modo per aumentare la partecipazione e la motivazione degli utenti è prevedere di arricchire un percorso che si basi sull'erogazione di oggetti a catalogo con delle e-tivities, in

particolare attività che consentano di applicare quanto appreso dalla fruizione dei contenuti oppure che propongano interazioni fra gli utenti. Ad esempio: scrittura di un documento, partecipazione ad una discussione nel forum, svolgimento di un esercizio relativo ai contenuti del corso...

Queste risorse vanno ipotizzate in fase di progettazione del percorso e, per avere successo, non devono essere un "di più" ma essere dotate di una finalità formativa specifica, atta a rafforzare l'apprendimento. Come tali, poi, devono essere proposte all'utente del corso.

Il momento della progettazione del percorso assume in questa tipologia di corsi una particolare rilevanza e può prevedere il ricorso a figure di esperti di contenuto (che possono essere anche interni all'ente) per mettere a punto le attività da integrare al corso e per la loro gestione in fase di erogazione.

### **FIGURE DI SUPPORTO**

La presenza di e-tivities necessita di un tutor che non si limiti al monitoraggio degli utenti ma che sia in grado di guidarli/motivarli nello svolgimento dei compiti assegnati nonché di gestire i gruppi qualora esse prevedano interazioni di questo tipo. Centrale diventa qui la figura **del tutor didattico**, che, in questo caso, integra anche le funzioni del tutor di processo rendendone superflua la presenza. Può poi essere utile prevedere la presenza dell'esperto dei contenuti, dove vi siano attività che non possano essere gestite se non da chi sia competente sui contenuti di un corso.

Resta ferma la presenza dell'HD tecnico e del referente dell'ente.

### **IN QUALI CASI ATTIVARE QUESTA TIPOLOGIA FORMATIVA**

Tutte le volte in cui è molto importante raggiungere risultati certi sul piano degli apprendimenti e quando si vuole tenere alta la motivazione degli utenti.

Utile, poi, quando si ritenga che il risultato formativo non si raggiunga tanto nel momento in cui l'utente ha assimilato delle informazioni (quelle trasmesse dai contenuti) ma quando questi sappia utilizzarle (acquisizione di competenze).

### **LIVELLO DI EFFICACIA FORMATIVA**

Il coinvolgimento diretto degli utenti aumenta sensibilmente il livello di apprendimento; se ben progettati e accuratamente gestiti, l'efficacia formativa di questo tipo di corsi è quindi **alta o molto alta**.

Per raggiungere questo livello di efficacia occorre però:

- che le attività proposte siano fortemente integrate con i contenuti on line
- che sia bene individuata – e presentata con chiarezza agli utenti – la finalità complessiva del corso e in particolare quella delle attività da svolgere in piattaforma
- per questo diventa particolarmente importante prevedere almeno un momento in presenza per illustrare il modo in cui si svolge il corso

Sebbene il livello di complessità di questo genere di corsi sia decisamente più alto rispetto a quelli delle altre tipologie fin ora illustrate, ci si può cimentare anche l'ente piccolo o dotato di poche risorse, magari dopo avere testato alcune tipologie di più semplice realizzazione. Con alcuni accorgimenti:

- seguire i corsi per i tutor SELF. Questo serve soprattutto a familiarizzarsi con le risorse della piattaforma, sia rispetto al loro funzionamento sia rispetto all'uso didattico che possono avere.
- avvicinarsi progressivamente, testando prima la progettazione/gestione di attività semplici, a corredo di percorsi (on line ma anche d'aula) già strutturati
- utilizzo di risorse interne per quanto attiene l'expertise di contenuto

## I SERVIZI SELF A SUPPORTO

- **Helpdesk tecnico**
- supporto alla progettazione delle e-tivities
- tutoraggio didattico. Poiché questo tipo di tutoraggio comporta un impegno molto maggiore rispetto al tutoraggio di processo, andrà quantificato un impegno in giornate-uomo maggiore rispetto al tutoraggio di processo standard. Questo sarà scalato dal monte-utenti previsto per ciascun ente (di 100 utenti complessivi)
- eventuale formazione di operatori dell'ente nelle funzioni del tutoraggio didattico
- collegamento a distanza mediante aula virtuale per mostrare l'ambiente on line
- eventuale supporto nell'individuazione di esperti di contenuto

### COSTI

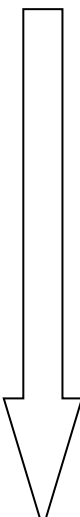
Oltre ai costi della quota SELF, si devono eventualmente quantificare quelli per l'esperto di contenuto in fase progettuale e/o di erogazione. Una quantificazione verisimile del contributo, è ipotizzabile solo a partire dal progetto che si intende realizzare.

### VARIANTE: percorsi formativi fondati solo su e-tivities

Un'attività formativa a distanza può essere realizzata anche in assenza di contenuti strutturati come i LO ma prevedendo solo sequenze di attività.

Le possibilità progettuali sono indefinite e varieranno a seconda delle finalità didattiche che ci si pone, uno dei modelli più utilizzati prevede che la selezione delle e-tivities segua un andamento a scalare, dal minore al maggiore livello di partecipazione degli utenti.

Ecco un esempio reale, un corso per insegnanti di scuola secondaria superiore sull'utilizzo degli e-book a scuola, realizzato per Ufficio Scolastico Territoriale della provincia di Matera da Mario Rotta, esperto di tecnologie per l'educazione.

| Titolo: <b>e-book. Cosa sono, come si usano</b>  |  |
|--|--|
| <p>Obiettivo: rendere consapevoli gli utenti di cosa sono e come si possono usare gli e-book, verso la cui adozione in luogo dei manuali cartacei tradizionali insistono i più recenti indirizzi del Ministero dell'Istruzione</p> <p>Destinatari: un gruppo di docenti di scuola media e superiore (preferibilmente compreso tra un minimo di 12 e un massimo di 36 partecipanti, tenendo conto anche della tempistica prevista per le varie attività)</p> <p>Supporto on line: l'esperto di contenuti con funzione di tutor didattico e di processo</p>  |  |
| Attività sequenziali   | Attività trasversali   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Incontro in aula di presentazione dell'attività</li> <li>2) Compilazione di un questionario da parte degli utenti contenente alcune affermazioni sugli e-book rispetto a cui questi dovevano dire quanto fossero d'accordo.</li> <li>3) Il questionario viene inviato via mail. I risultati vengono pubblicati su un file excel in piattaforma a disposizione di tutti gli utenti.</li> <li>4) Forum coordinato dal docente in cui discutere sulle affermazioni più critiche tra quelle sostenute dagli utenti e arrivare a una definizione condivisa su cosa sono gli e-book e a cosa servono</li> <li>5) Creazione di un biblioteca digitale utilizzabile a scuola. Gli insegnanti, a seconda della loro materia, cercano in rete e-book e ne pubblicano link e descrizione in un wiki</li> <li>6) Forum libero tra gli utenti e il docente sull'utilizzo degli e-book a scuola</li> <li>7) Elaborazione di un'unità didattica da realizzare a scuola che preveda l'utilizzo di e-book (compilazione di un wiki)</li> <li>8) Chiusura in aula con restituzione dei risultati complessivi del percorso</li> </ol> |  <p>Lettura di un manuale su "uso didattico e-book"</p> <p>Forum news (ad uso del solo docente per la comunicazione delle scadenze del corso e per altre notizie)</p> <p>Forum di socializzazione per gli utenti</p> |

Nota: a seconda del numero dei partecipanti e della tempistica complessiva può essere previsto anche un incontro intermedio di confronto e supporto in aula, collocabile indicativamente prima dell'avvio dell'attività di cui al punto 6

Questo tipo di interventi vanno progettati solo laddove si possa contare su esperti molto abili nella gestione delle risorse informatiche. Di solito si realizzano in percorsi di formazione dei formatori (come nell'esempio indicato).

## **TIPOLOGIA 6) Erogazione di un percorso parte in aula parte a distanza con il supporto di e-tivities**

### **IN COSA CONSISTE**

La parte on line di un corso blended può essere costituita non da un insieme di learning objects ma da e-tivities che andranno studiate in stretta relazione al percorso in aula. Si tratta generalmente di percorsi in cui l'aula viene usata sia per la trasmissione di saperi e conoscenze che per l'impostazione di attività individuali o di gruppo che gli utenti svolgono poi on line. Sono percorsi formativi molto intensi, tesi a sviluppare forti identità di gruppo e a valorizzare quanto più possibile sia la dimensione operativa sia quella critica.

### **FIGURE DI SUPPORTO**

Accanto all'HD e al referente dell'ente, le figure centrali di questo processo sono il **docente** d'aula e il **tutor didattico**, che, se non si identificano nella stessa persona, devono lavorare in strettissimo contatto.

### **IN QUALI CASI ATTIVARE QUESTA TIPOLOGIA FORMATIVA**

Le complessità progettuali e gestionali di questo tipo di intervento (e i relativi costi) sono più alti rispetto a quelli delle altre tipologie, vanno quindi adottati solo quando ci si propongano obiettivi formativi (ad es. il cambiamento di comportamenti organizzativi) difficilmente raggiungibili con modalità didattiche più semplici.

### **LIVELLO DI EFFICACIA FORMATIVA**

Sfruttando al massimo i vantaggi didattici dell'aula e del lavoro a distanza, questo modello formativo raggiunge l'efficacia massima.

## **“La redazione degli atti amministrativi”: esempio di un percorso integrato**

Senza arrivare alle complessità della tipologia 6), è possibile realizzare attività che integrino gli strumenti didattici a cui s'è fatto cenno (learning objects, aula, e-tivities) in percorsi piuttosto semplici che si possono realizzare a costi contenuti. Come mostra l'esempio che segue, realizzabile al solo costo della quota di adesione SELF e con il supporto di risorse interne all'ente:

*Titolo: La redazione degli atti amministrativi*

**Obiettivo:** migliorare la produzione documentale dell'ente, non solo redigendo atti a norma di legge ma anche aderenti alle pratiche in uso nell'ente

**Destinatari:** i dipendenti di uno o più enti. Per ottimizzare i costi, infatti, si può pensare anche ad aggregare più enti (tutti quelli gestiti dallo stesso segretario? tutti quelli che fanno parte della stessa Unione o Comunità Montana?)

Attività e tempi:

Aula di presentazione: 1h

Formazione a distanza: 7h (da svolgersi nell'arco di 1 mese)

Docenza in aula: 4h

Esercitazione di gruppo on line: 2h (da svolgersi nell'arco di due settimane)

Docenza in aula per la restituzione dei risultati dell'esercitazione: 2h

Compilazione on line del questionario di gradimento: 5-10min

Durata complessiva: 16 ore e 10 min (7 settimane)

Svolgimento:

1. aula iniziale per la presentazione delle finalità del corso, delle attività che prevede e delle risorse a supporto degli utenti disponibili. Durante la presentazione il tutor SELF, collegato in videoconferenza, mostra l'ambiente on line da cui verrà erogato il corso
2. studio on line dei materiali del corso a catalogo "La redazione degli atti amministrativi". Entro un tempo definito (es. 1 mese) gli utenti devono avere fruito dei contenuti del corso on line
3. prima lezione in aula finalizzata a:
  - a. analizzare alcuni atti significativi (per la frequenza con cui vengono redatti; perché molto corretti; perché molto sbagliati...) realizzati all'interno dell'ente, in particolare mostrando la relazione tra tali documenti e quanto illustrato dai contenuti studiati on line
  - b. avviare l'esercitazione da svolgere on line. Divisi in gruppi (ad esempio per ufficio di appartenenza), i corsisti dovranno redigere alcune tipologie di atti diverse (su format preimpostato dell'ente)
4. entro un tempo definito (es. 2 settimane) i gruppi devono completare la redazione del documento, sotto il presidio di un tutor che sia in grado di supportare gli utenti nell'utilizzo dello strumento selezionato per il lavoro a distanza. Si possono usare diversi strumenti della piattaforma:
  - a. il wiki, strumento per la scrittura a più mani integrato alla piattaforma.  
PRO: il tutor presidia l'andamento della redazione e gli interventi dei singoli componenti del gruppo, quindi può facilmente sollecitare quelli meno attivi.  
CONTRO: non è difficile, ma bisogna saperlo usare
  - b. il compito, si tratta di una funzione per cui gli utenti possono caricare in piattaforma un file creato fuori. È previsto uno spazio per la valutazione del compito da parte del docente.  
PRO: facilissimo da usare per gli utenti  
CONTRO: il lavoro di redazione avviene fuori della piattaforma ed è più difficile per il tutor presidiarlo
5. al termine del periodo indicato per l'esercitazione di redazione dell'atto, il docente analizza i lavori dei gruppi
6. seconda lezione in aula per la restituzione dei risultati del lavoro di gruppo e per il rinforzo sui concetti fondamentali
7. gli utenti tornano in piattaforma per compilare il questionario di gradimento (il tutor sollecita)



Risorse umane e materiali:

- corso on line del Catalogo SELF “La redazione degli atti amministrativi”
- un docente d’aula: in un progetto come questo, che ha un obiettivo molto operativo (non come si scrivono gli atti in generale ma come si scrivono gli atti nel mio ente oppure come si scrive una certa tipologia di atti), il docente ideale non è l’accademico o il consulente esterno, ma il segretario generale o un funzionario particolarmente esperto nella redazione documentale.
- un tutor di processo dotato di una minima capacità di gestione degli strumenti della piattaforma e che possa per tanto assistere gli utenti nel loro utilizzo. Può essere formata a questo scopo una risorsa interna all’ente oppure essere messo a disposizione il tutor SELF
- Referente dell’ente
- Helpdesk tecnico e Questionario di gradimento, fanno parte dei servizi SELF di default.

# Attivare i corsi SELF: cosa fa l'ente, cosa fa SELF

## In generale...

In generale la realizzazione di un percorso SELF passa attraverso le seguenti fasi, che percorrono quelle tipiche del processo formativo e-learning (rilevazione dei fabbisogni formativi, progettazione del percorso formativo in base ai fabbisogni rilevati, messa a punto dell'ambiente on line in base a tale progettazione, erogazione e monitoraggio del percorso formativo, valutazione dei risultati)

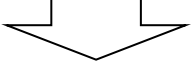
### Raccolta e analisi dei fabbisogni formativi



ENTE: gestisce autonomamente la rilevazione dei fabbisogni formativi, essendo legata alle sue esigenze organizzative.

SELF: offre la possibilità di visionare per intero tutti i contenuti del catalogo e alcuni esempi di corsi con e-tivities in modo che l'ente possa verificare se corrispondono effettivamente al proprio fabbisogno.

### Selezione della tipologia di percorso e progettazione



L'ENTE può progettare da solo il suo corso oppure richiedere il supporto del SELF che lo aiuta nel mettere a punto un progetto didattico adeguato alle sue esigenze e al suo budget.

In particolare il progetto deve:

- definire i tempi per la formazione e per ciascuna delle attività previste dal corso
- definire i compiti delle figure coinvolte a supporto degli utenti
- stabilire le modalità di valutazione dei risultati (di apprendimento e di gradimento)

### Messa a punto della piattaforma in base alla progettazione + iscrizione utenti



L'amministratore SELF apre uno spazio sulla piattaforma in cui si svolgerà il corso e vi carica, se richiesti, i LO che saranno utilizzati.

Se è dotato di figure in grado di farlo, l'ENTE "configura" l'ambiente a seconda delle attività previste dal corso: inserisce messaggi per gli utenti, carica documenti, attiva le varie risorse (forum, questionari, wiki, compiti...). Se non è in grado di farlo o ha difficoltà, può chiedere il supporto dell'Amministratore SELF.

L'ENTE verifica inoltre che le postazioni di tutti gli utenti abbiano i requisiti hw e sw necessari alla navigazione della piattaforma e dei LO.

Una volta allestito l'ambiente formativo, l'Amministratore SELF iscrive gli utenti in piattaforma.

### Erogazione e monitoraggio del percorso formativo

*Avvio:* il referente didattico dell'ENTE avvia formalmente l'erogazione del percorso (in aula, via e-mail...) e l'Amministratore SELF invia per e-mail le credenziali per l'accesso in piattaforma agli utenti

*Erogazione e monitoraggio:* l'andamento del percorso segue l'andamento definito in fase di progettazione.

- l'hd tecnico supporta tutte le figure coinvolte nel corso in caso di malfunzionamenti della piattaforma o smarrimento delle credenziali.
- il tutor di processo segue le attività degli utenti: ne tiene monitorato l'andamento e ne scandisce i tempi inviando loro messaggi periodici. Aggiorna periodicamente il referente dell'ente sulla frequenza degli utenti e gli segnala particolari criticità
- il referente dell'ente segue l'andamento complessivo dell'attività e la coordina sul piano organizzativo, rimanendo a disposizione di tutor, utenti e – se ci sono – docenti per risolvere eventuali problemi organizzativi
- altre figure (docente d'aula, tutor didattico, tutor di contenuto...), se previste, interagiscono tra loro, con gli utenti e con il referente didattico secondo quanto previsto in fase di progettazione.

### Chiusura e valutazione dei risultati

Si somministrano gli strumenti di valutazione individuati dall'ENTE in fase di progettazione.

SELF mette a disposizione un questionario di gradimento dell'attività, che può eventualmente essere modificato se l'ENTE lo ritiene indispensabile.

## Attivare un corso a catalogo con l'assistenza di un tutor di processo (tipologia 2)

La maggior parte dei percorsi realizzati su SELF, specie nei primi anni dell'adesione di un ente al Sistema, appartiene alla tipologia 2).

Si è quindi delineato nel tempo un format di corso che non prevede costi aggiuntivi rispetto alla quota SELF, è semplicissimo da realizzare quanto all'impegno richiesto all'Ente e risulta sufficientemente efficace quanto ai risultati didattici:

**Obiettivo:** acquisizione di conoscenze legate al tema oggetto del corso

**Modalità:** erogazione di un insieme di LO interamente a distanza, entro un tempo definito e con il monitoraggio di un tutor di processo messo a disposizione della rete

**Durata:** mediamente 2 mesi (ma dipende dal numero di LO)

**Supporti per l'utente:** HD tecnico, referente dell'ente, tutor di processo

**Strumenti di valutazione:** frequenza degli utenti (minimo 70%) e questionario di gradimento

Ecco quindi come si declina lo schema sopra riportato al fine di attivare questo tipo di corso (prescindendo dalla fase dell'analisi dei fabbisogni)

**Selezione della  
tipologia di percorso e  
progettazione**

Una volta stabilito quale corso erogare, il referente dell'ENTE contatta l'indirizzo [helpdeskself@greenteam.it](mailto:helpdeskself@greenteam.it) e ne richiede l'attivazione interamente distanza con il supporto del tutor di processo messo a disposizione dalla rete.

Specificherà la data di inizio e fine del corso.

**Messa a punto della  
piattaforma in base  
alla progettazione +  
iscrizione utenti**

L'amministratore SELF allestisce lo spazio in cui si svolgerà il corso:

- carica i LO oggetto del corso
- inserisce un messaggio standard di benvenuto e le indicazioni per contattare HD e tutor di processo

L'ENTE verifica che le postazioni di tutti gli utenti abbiano i requisiti hw e sw necessari alla navigazione della piattaforma e dei LO.

L'Amministratore SELF iscrive gli utenti in piattaforma.

**Erogazione e  
monitoraggio del  
percorso formativo**

*Avvio:* il referente didattico dell'ENTE avvia formalmente l'erogazione del percorso con un messaggio via e-mail anticipando l'arrivo delle credenziali per l'accesso al corso

L'Amministratore SELF invia per e-mail le credenziali per l'accesso in piattaforma agli utenti

*Erogazione e monitoraggio:*

- l'hd tecnico supporta gli utenti in caso di malfunzionamenti della piattaforma o smarrimento delle credenziali.
- il tutor di processo monitora l'andamento degli utenti inviando loro messaggi standard di conferma/sollecito a metà e a fine percorso. In quelle fasi aggiorna il referente dell'ente sulla frequenza degli utenti e gli segnala le criticità denunciate dagli utenti
- il referente dell'ente segue l'andamento complessivo dell'attività, rimanendo a disposizione del tutor e degli utenti per risolvere eventuali problemi organizzativi.

**Chiusura e  
valutazione dei  
risultati**

Gli utenti chiudono l'attività nei tempi definiti con la compilazione del questionario di gradimento SELF.

I risultati del questionario vengono raccolti a livello di rete e vengono messi a disposizione degli Enti su richiesta.

