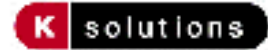




Commissione Europea
 Direttorato Generale per l'Educazione e la
 Cultura



Ksolutions S.p.A.

I SISTEMI DI GESTIONE DELLA FORMAZIONE A DISTANZA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ITALIANA

Scenari d'uso ed esperienze reali

Uno degli obiettivi del progetto JOIN è quello di analizzare le esperienze attuali di formazione a distanza ed i vari scenari d'uso di piattaforme e-learning (LMS), con particolare riguardo agli ambienti Open Source, nell'ambito delle Pubbliche Amministrazioni italiane.

L'idea è quella di mettere a comune le varie esperienze e di definire insieme una serie di linee guida.

JOIN è un progetto parzialmente finanziato dal programma eLearning della Commissione Europea. Per ulteriori informazioni si rimanda all'indirizzo <http://www.ossite.org/join/it>

La ringraziamo anticipatamente per voler rispondere a questo questionario relativo all'organizzazione e alla pratica di formazione a distanza nel suo centro. Per favore ignori le domande che non sembrano adeguate al suo caso e aggiunga liberamente qualunque informazione o commento che considera pertinente.

I dati personali forniti in questo formulario non saranno ceduti, per nessuna ragione, a persone terze, né utilizzati per altri fini diversi dal presente progetto.

Nel caso si rendano necessari chiarimenti o ampliamenti delle informazioni fornite, possiamo contattarla per telefono o email?

- Sì No

Questionario risposto da	
Data	
Responsabile di	
Amministrazione Pubblica	
Contatti:	
Telefono
Email
Indirizzo web
Indirizzo postale

GLOSSARIO

Riassumiamo per comodità di lettura il significato dei principali termini e acronimi citati. Alcune delle definizioni sono tratte dal *Vademecum per la realizzazione di sistemi formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni* del CNIPA (I Quaderni, N. 2 aprile 2004).

ASP - (Application Service Provider) Qualunque società che fornisce in uso a aziende o organizzazioni server e software applicativi. Il cliente può così utilizzare strumenti evoluti pagando solo una porzione del loro costo e solamente nei limiti dell'effettivo utilizzo. Il servizio può essere erogato tramite rete dedicata, oppure il cliente può collegarsi alle risorse "noleggiate" dall'ASP semplicemente attraverso Internet.

CMS - (Content Management System) – Sistema di Gestione dei Contenuti Sistema che gestisce lo sviluppo e la strutturazione dei contenuti, lavorando su un database in cui possono essere archiviati una grande quantità di testi, audio, immagini, video.

Contenuti Liberi – Open Contents Concetto che trae la sua ispirazione da quello di "codice libero", meglio conosciuto come open source: la differenza sta nel fatto che ad essere liberamente disponibile ed utilizzabile non è il codice sorgente di un programma ma contenuti editoriali quali testi, immagini, musica e video. Non tutti i contenuti "open content" sono liberamente disponibili e riproducibili allo stesso modo. Spesso i termini e le condizioni di utilizzo, riproduzione e di modifica dei contenuti vengono stabiliti da una licenza di pubblicazione che viene scelta dall'autore.

Formazione A Distanza (FAD) Metodologia didattica che permette allo studente di dedicarsi all'attività di formazione dal proprio posto di lavoro o da casa. Discente e docente si trovano in spazi fisici diversi e l'attività formativa avviene anche in spazi temporali diversi. La comunicazione può avvenire attraverso differenti tecnologie telematiche. I primi casi di formazione a distanza coincidono con i corsi per corrispondenza, poi lo sviluppo delle tecnologie della comunicazione ha offerto nuove opportunità per la didattica in rete.

LMS - (Learning Management System) Insieme delle funzioni amministrative di una infrastruttura software di e-learning che consentono di gestire attività quali l'erogazione dei corsi, la creazione dei cataloghi e dei calendari degli insegnamenti, l'iscrizione degli studenti, il monitoraggio dello studio, la misurazione e la valutazione dei risultati, la certificazione. È un sistema che gestisce sia le aule fisiche che quelle virtuali e l'inventario dei diversi materiali didattici.

LCMS - (Learning Content Management System) Un sistema che permette di creare, pubblicare e gestire i contenuti formativi, di combinare le dimensioni amministrative e gestionali di un tradizionale LMS con le componenti di authoring e di riassetto personalizzato di contenuti proprie di un Content Management System.

Hosting Servizio offerto da un Internet Service Provider che consiste nell'ospitare un sito o un servizio online di un cliente su un proprio server collegato ad Internet, fornendo servizi di controllo e amministrazione del sito/servizio.

Housing Servizio fornito da un Internet Service Provider (ISP) che consiste nell'ospitare il server del cliente garantendone la manutenzione e l'assistenza tecnica. In questo modo il cliente ha la possibilità di accedere a un dominio autonomo senza affrontare le spese di installazione e di collegamento di un server indipendente.

Open Source - (termine inglese che significa sorgente aperto) è un tipo di licenza per software, per la quale il codice sorgente di un'applicazione è lasciato alla disponibilità di eventuali sviluppatori, così che con la collaborazione (in genere libera e spontanea) il prodotto finale possa raggiungere una complessità maggiore di quanto potrebbe ottenere un singolo gruppo di programmazione.

Sistema di Authoring – Sistema Autore Applicazione software utilizzata per la creazione dei corsi.

Sistema di Gestione delle Competenze – Skill Management System Sistema basato su dizionari delle competenze e griglie di profili/competenze. Queste permettono di definire, per ciascuno studente, un quadro puntuale dei gap e degli obiettivi relativamente ad uno, o più, profili professionali target e di effettuare degli assessment in funzione di obiettivi personali.

Utente – Con questo termine nel corso del questionario intendiamo il "discente", cioè colui il quale frequenta corsi di formazione online.

INTRODUZIONE E OBIETTIVI

1. La Vostra Amministrazione eroga formazione a distanza?

- Sì No

2. Se sì, da quanto tempo

- da meno di 1 anno da 1 a 3 anni da più di 3 anni

3. Se no, pensa verrà adottata questa modalità nel prossimo futuro? (massimo 2 risposte)

- Sì
- No, perché non ritenuto strumento valido/importante
- No, perché costi non sostenibili
- No, perché modalità non adeguata alle esigenze
- No, perché altro: specificare _____

4. A chi si rivolgono o si rivolgeranno le azioni di formazione a distanza della Vostra Amministrazione?

- Al personale dell'Amministrazione
- Al personale di altre Amministrazioni correlate
Specificare quali:

- Ai cittadini

5. Quali sono o saranno le tematiche principali delle azioni di formazione a distanza della Vostra Amministrazione?

- Procedure interne dell'Amministrazione
- Aspetti legislativi (es. legge 626)
- Aggiornamento tecnologico (es. ECDL)
- Lingue straniere
- Italiano per stranieri
- Altro, specificare: _____

6. Perché è stata o sarà scelta la modalità di formazione a distanza piuttosto che una modalità tradizionale? (massimo 1 risposta)

- Per eseguire un'azione formativa specifica disponibile solo tramite FAD
- Per sperimentare questa modalità
- Per decisione di modernizzazione e rinnovamento
- Per ridurre i costi

7. Quali sono/erano gli obiettivi? (massimo 3 risposte)

- Migliorare l'apprendimento
- Facilitare il riuso dei contenuti
- Migliorare la collaborazione
- Ridurre le spese
- Facilitare erogazioni successive dei corsi
- Facilitare la frequenza a personale distribuito sul territorio
- Facilitare la frequenza a personale portatori di disabilità
- Facilitare la valutazione dell'azione formativa
- Altro, specificare: _____

GESTIONE DELLA FORMAZIONE A DISTANZA**8. Quale reparto/centro gestisce o gestirà la formazione a distanza? (massimo 1 risposta)**

- Servizio/dipartimento Gestione Risorse Umane
- Centro/dipartimento servizi informatici
- Centro/dipartimento erogante l'azione formativa

9. Quale modello di fornitura è stato o sarà scelto? (massimo 1 risposta)

- in-sourcing (solo con risorse interne all'amministrazione)
- out-sourcing (in modalità ASP presso un fornitore)
- co-sourcing (in-sourcing per alcuni servizi o tecnologie, out-sourcing per altre)

10. Qual'è il budget annuale fissato o stimato? (massimo 1 risposta)

- minore di 100.000 €
- tra 100.000 e 500.000 €
- maggiore di 500.000 €

11. Con quali componenti di costo per i servizi? (massimo 2 risposte)

- Studio di fattibilità
- Progettazione
- Supporto avviamento & esercizio
- Formazione personale per gestione e erogazione della formazione a distanza (es. sistemisti, operatori, amministratori, ecc)
- Supporto di figure specializzate esterne all'amministrazione (es. tutor, docenti, ecc)
- Disponibilità aule/strutture
- Altro, specificare: _____

12. Quali sono le altre componenti di costo che più incidono sul bilancio? (massimo 2 risposte)

- Componenti infrastrutturali (cablaggi,collegamenti a Internet, ecc.)
- Sistemi server
- Sistemi PC-client
- Licenze
- Corsi e moduli formativi
- Altro, specificare: _____

13. In caso di co-sourcing, quali dei seguenti servizi e tecnologie sono stati o saranno dati in out-sourcing? (nessun limite nelle risposte)

- Studio di fattibilità
- Progettazione
- Supporto avviamento & esercizio
- Formazione personale per gestione e erogazione della formazione a distanza
- Supporto figure specializzate (es. tutor, docenti, ecc)
- Disponibilità aule/strutture
- Housing/hosting del servizio
- Sistemi PC-client
- Corsi e moduli formativi
- Altro, specificare: _____

14. Con quali risorse furono o saranno fatti i primi passi della Vostra Amministrazione per l'erogazione della formazione a distanza? (massimo 1 risposta)

- Consulenti esterni
- Personale interno
- Altro, specificare: _____

15. Quante persone della Vostra Amministrazione sono o saranno coinvolte nell'erogazione della formazione a distanza?

- Tecnici: ____
- Amministrativi: ____
- Dirigenti: ____
- Altro, specificare: _____

16. Sono stati o saranno predisposti dispositivi, misure e strumenti relativi alle seguenti questioni? (nessun limite nelle risposte)

- Accessibilità per persone con disabilità
- Sicurezza di infrastrutture, contenuti e informazioni
- Privacy per il trattamento dei dati personali
- Diritti d'autore (ove necessario) e riutilizzo dei contenuti

TECNOLOGIA USATA

17. Quale piattaforma di formazione a distanza è usata o che verrà usata? Quale versione?

18. Quali sono la configurazione hardware e software dell'installazione?

- HW - server: _____
- Sistema Operativo: _____
- DBMS: _____
- Server Web: _____
- SW - altro: _____

19. Quali sono le componenti del sistema di formazione a distanza utilizzate? (nessun limite nelle risposte)

- Sistema di Authoring
- Learning (Content) Management System
- Classe virtuale
- Sistema di gestione delle competenze

20. Quale è stato il processo di selezione della piattaforma? (massimo 1 risposta)

- Scelta/suggerita da un consulente
- Perché usata in altra Amministrazione
- Scelta da fornitore out-sourcing
- Secondo processo: definizione requisiti, analisi piattaforme esistenti, matching requisiti piattaforme

21. Quali sono i criteri principali per la valutazione della piattaforma da adottare? (massimo 4 risposte)

- Gestione personalizzata del flusso formativo
- Gestione dei test e della valutazione
- Creazione e gestione dei contenuti e formato dei dati e
- Monitoraggio dei corsi
- Comunicazione tra docenti e utenti (chat, mail, video conferenze, ecc)
- Gestione dei permessi d'accesso
- Mantenibilità
- Scalabilità e estensibilità

- Conformità a standard internazionali (es. SCORM, AICC, ...)
- Qualità della documentazione
- Semplicità di gestione
- Qualità del supporto
- Costo d'acquisto e di manutenzione
- Prestigio del fornitore (es. IBM, Oracle..)
- Compatibilità/Riuso di tecnologie precedentemente acquisite
- Compatibilità/Riuso di contenuti e corsi precedentemente acquisiti

22. Sono state valutate altre piattaforme?

- No
- Sì, quali: _____

23. E' stata usata qualche altra piattaforma in precedenza?

- No
- Sì, quale: _____

24. Se sì, per quali motivi è stata sostituita? (massimo 1 risposta)

- Manutenzione/gestione troppo costosa
- Non adeguata a nuove esigenze
- Non ha dato risultati attesi
- Usabilità non adeguata alle esigenze/livello degli utenti
- Altro, specificare: _____

25. Sono stati realizzati sviluppi specifici sulla piattaforma utilizzata o si pensa di realizzarne?

- No
- Sì, quali: _____

26. Nel caso in cui la piattaforma sia Open Source, quale è stato il coinvolgimento della comunità di sviluppo?

- Scarsa Sufficiente Buona

27. Che politica di aggiornamento della piattaforma si segue? (massimo 1 risposta)

- Nessun aggiornamento
- Periodica (es. mensile, trimestrale...)
- Secondo esigenze

- Ad ogni nuova versione disponibile

28. Quale è la sua valutazione della piattaforma utilizzata? In termine di:

a. Funzionalità/strumenti

- Scarsa Sufficiente Buona

b. Documentazione del software

- Scarsa Sufficiente Buona

c. Architettura del software

- Scarsa Sufficiente Buona

d. Facilità d'uso

- Scarsa Sufficiente Buona

e. Qualità del servizio di supporto

- Scarsa Sufficiente Buona

f. Operatività

- Scarsa Sufficiente Buona

g. Comunità di utenti

- Scarsa Sufficiente Buona

h. Team di sviluppo

- Scarsa Sufficiente Buona

29. Quali sono le funzionalità/strumenti che più apprezza? (massimo 3 risposte)

- Chat
- Forum
- e-mail
- Classe virtuale
- Test di valutazione
- Agenda dei corsi
- Bacheca
- Creazione dei corsi
- Altro, specificare: _____

30. Quali quelli che mancano? (massimo 3 risposte)

- Chat

- Forum
- e-mail
- Classe virtuale
- Test di valutazione
- Agenda dei corsi
- Bacheca
- Creazione dei corsi
- Altro, specificare: _____

31. Esistono delle statistiche d'uso che potete fornirci circa la piattaforma utilizzata? o dei requisiti numerici relativi al futuro utilizzo della piattaforma?

Numero utenti attualmente registrati: _____

Numero utenti che ha almeno cominciato un corso: _____

Numero utenti che ha almeno completato un corso: _____

Numero dei corsi: _____

Intensità di fruizione dei corsi (ore/mese per utente): _____

Livello di interattività dei corsi: Alto Medio Basso

32. Si stanno utilizzando altri tipi di software integrati con la piattaforma di e-learning?

- Sistemi di gestione e creazione di contenuti
- Sistemi di lavoro collaborativo
- Altro, specificare: _____

33. Quale è il grado di integrazione dei sistemi?

- Alto Medio Basso

OPEN SOURCE

34. Usate una piattaforma open source per l'e-learning

- No
- Sì, quale: _____

35. Se sì: perché è stata scelta?**36. Livello di soddisfazione?**

- Alto Medio Basso

37. Principali punti di forza e difetti riscontrati? (massimo 4 risposte ognuno)

punti di forza	difetti
<input type="checkbox"/> Gestione personalizzata del flusso formativo	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Gestione dei test e della valutazione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Creazione e gestione dei contenuti e formato dei dati	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Monitoraggio dei corsi	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Comunicazione tra docenti e utenti (chat, mail, video conf.)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Gestione dei permessi d'accesso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Mantenibilità	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Scalabilità e estensibilità	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Conformità a standard internazionali (es. SCORM, AICC, ...)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Qualità della documentazione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Semplicità di gestione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Qualità del supporto	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Costo d'acquisto e di manutenzione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Possibilità di personalizzazione	<input type="checkbox"/>

38. Se non state usando una piattaforma open source per l'e-learning, ne state valutando una?

- No
- Sì, quale: _____

39. Se no: ritenete che le piattaforme proprietarie siano migliori relativamente a (massimo 3 risposte)

- Qualità
- Funzionalità

- Documentazione
- Architettura del Software
- Facilità d'uso
- Qualità del servizio di supporto
- Operatività
- Team di sviluppo
- Supporto degli standard internazionali

40. Usate altri software open source? Quali?

- No
- Sì, quali: _____

PROFILO TIPICO DI UTENTI E TUTOR

41. Che età hanno gli Utenti?

- meno di 30 anni tra 30 e 45 anni più di 45 anni

42. Quale livello scolastico hanno?

- Laurea Scuola media superiore Scuola media inferiore

43. Quale è il loro livello di informatizzazione ?

- Alto Medio Basso

44. Hanno precedenti esperienze di formazione a distanza?

- Sì No

45. E' prevista la figura del tutor?

- Sì No

46. Che età hanno i tutor?

- meno di 30 anni tra 30 e 45 anni più di 45 anni

47. Qual'è il loro livello di informatizzazione ?

- Alto Medio Basso

48. Hanno precedenti esperienze di formazione a distanza?

- Sì No

49. Qual è la loro funzione principale? (massimo 2 risposte)

- Affiancare l'utente nel corso/percorso formativo
 Affiancare l'utente nell'uso della piattaforma
 Fornire approfondimenti all'utente
 Fare/fornire esercitazioni
 Monitorare l'andamento del corso/percorso formativo
 Altro, specificare: _____

50. Qual è il vostro livello di soddisfazione riguardo al loro lavoro?

- Alto Medio Basso

51. Qual è il livello di soddisfazione degli utenti sul lavoro dei tutor?

- Alto Medio Basso

CONTENUTI

52. Chi disegna e sviluppa, normalmente, i contenuti dei corsi? (massimo 2 risposte)

- Fornitori esterni all'amministrazione
- Un incaricato del dipartimento destinatario dell'attività formativa (personale interno)
- I tecnici del centro di gestione
- Altro, specificare: _____

53. Si seguono particolari criteri nella creazione dei contenuti? (massimo 2 risposte)

- Criteri didattici
- Criteri di accessibilità
- Criteri di compatibilità
- Altro, specificare: _____

54. I corsi vengono creati con l'obiettivo di una valutazione finale?

- Sì No Solo auto-valutazione

55. E' prevista la creazione di percorsi formativi?

- Sì No

56. E' prevista la valutazione dei contenuti prima dell'erogazione del corso? (massimo 2 risposte)

- Sì, dal responsabile del dipartimento destinatario dell'attività formativa
- Sì, dal responsabile del dipartimento risorse umane
- Sì, da un consulente esterno
- Sì, altro – specificare: _____
- No

57. Quale software sono abituati a usare i docenti, gli incaricati o i tecnici per l'elaborazione e il disegno dei contenuti e dei test? (massimo 2 risposte)

- Strumenti di Office (Word, PowerPoint, ecc)
- Gli strumenti della piattaforma
- HTML
- Sistemi di Authoring (es. Lectora Trivantis, TodBook Instructor, Learn eXact®, OutStart Trainer, ecc)
- Sistema web di gestione dei contenuti
- Altro, specificare: _____

58. Con che tipo di licenza sono rilasciati i contenuti? (massimo 2 risposte)

- E' vietata la distribuzione dei contenuti
- Nessuna licenza: permesso qualsiasi uso dei contenuti
- Licenza proprietaria: descrivere brevemente

Licenza aperta (es. Creative Commons): indicare quale

59. E' previsto il riuso dei corsi? (massimo 1 risposta)

- No
- Sì
- Solo per altre iniziative dell'ente
- Solo per altre pubbliche amministrazioni

VALUTAZIONE

60. Crede che la formazione a distanza stia portando o porterà miglioramenti alla qualità della formazione? (massimo 1 risposta)

- Sì
- No
- Dipende dalla materia del corso
- Dipende dal livello degli utenti
- Non saprei

61. Quale è la sua valutazione sull'uso che si sta facendo della piattaforma di formazione a distanza? (massimo 1 risposta)

- Il sistema è molto utilizzato
- Il grado di utilizzazione del sistema è adeguato però potrebbero idearsi nuovi scenari d'uso.
Quali? _____
- Il sistema è sotto-utilizzato.
Perché? _____

62. Altri commenti o valutazioni circa l'uso o le aspettative della formazione a distanza

TRASFERIMENTI, INNOVAZIONE E PIANI PER IL FUTURO

63. L'Amministrazione fa parte di qualche consorzio di Amministrazioni che erogano formazione a distanza?

- No
- Sì, specificare: _____

64. L'Amministrazione partecipa a qualche progetto nazionale o internazionale con altre organizzazioni sui temi dell'e-learning?

- No
- Sì, specificare: _____

65. L'Amministrazione segue o seguirà qualche protocollo di controllo della qualità dei contenuti e della docenza per la formazione a distanza?

- No
- Sì, specificare: _____

66. Quali sono i maggiori problemi organizzativi che sono stati affrontati o che dovranno essere affrontati? Con quali risultati ottenuti o attesi? (massimo 3 risposte)

- Disponibilità dell'Amministrazione,
- Accettazione della modalità da parte degli utenti,
- Reperimento consulenti
- Reperimento società per outsourcing del servizio o di sue parti,
- Definizione degli obiettivi,
- Definizione dei requisiti,
- Definizione del processo d'attivazione della formazione a distanza
- Altro, specificare: _____

67. Come sono stati risolti o come si pensa di risolverli?

68. Quali aspetti tecnici sono stati particolarmente problematici o prevede che lo siano? (massimo 1 risposta)

- Disponibilità o reperibilità di infrastrutture e strumenti di lavoro,
- Adeguate competenze tecniche del centro che deve gestire la piattaforma
- Adeguate competenze tecniche dei docenti
- Altro, specificare: _____

69. Come sono stati risolti o come si pensa di risolverli?

70. Ritiene che la sua esperienza sia trasferibile ad altre organizzazioni? (massimo 2 risposte)

- Una PA simile alla vostra
- Ad altra Amministrazione Locale,
- Ad altra Amministrazione Centrale,
- A scuole e università
- Ad aziende private
- Altro, specificare: _____

71. Cosa in particolar modo? (massimo 2 risposte)

- Gli aspetti organizzativi e progettuali
- I corsi
- I contenuti
- Altro, specificare: _____

72. Quali sono i piani per il futuro della sua organizzazione rispetto alla formazione a distanza? (massimo 2 risposte)

- Attivare questa modalità
- Continuare con i corsi e le strutture esistenti
- Estendere questa modalità ad altri dipartimenti dell'Amministrazione
- Aumentare il numero dei corsi erogati
- Abbandonare la formazione a distanza
- Altro, specificare:

73. C'è qualche aspetto della sua esperienza sulla formazione a distanza che pensa che sia particolarmente innovativa e che desidera condividere con altri?

74. Desidera aggiungere qualcos'altro?

La ringraziamo per aver risposto a questo questionario!

Per favore lo restituisca a:

Alessandra Martelli (Progetto JOIN)
Ksolutions S.p.A.
Via Lenin 132/a int. 26 – San Martino Ulmiano
56017 San Giuliano Terme (PISA)

Fax. 050 861 200

martelli@ksolutions.it

Per qualsiasi chiarimento o commento può contattare:
Alessandra Martelli (tel. 050 898 546)