



Carta dei Servizi

Web Learning Group

TRIO – Servizio di erogazione di formazione a distanza

CDS_WLG-SE-TRIO

Versione n. 02 15/04/2018

Indice

1. Finalità e campo di applicazione	4
1.1. Finalità.....	4
1.2. Presentazione del servizio Web Learning Group.....	4
1.3. Valori di riferimento	5
2. Natura dei servizi offerti	6
2.1. Tipologia dei servizi offerti.....	6
2.2. Procedura di attivazione.....	10
3. I destinatari del servizio Web Learning Group.....	13
3.1. Diritti e doveri dei gestori di WLG	13
3.2. Monitoraggio.....	14
4. Standard di qualità dei servizi.....	15
5. Privacy.....	17
6. Validità della Carta dei Servizi.....	18

Indice delle tabelle

Tabella 1 – Esempio di Report per i WLG (prima parte).....	8
Tabella 2 – Esempio di Report per i WLG (seconda parte).....	8
Tabella 3 – Sequenza delle attività di attivazione del WLG.....	15
Tabella 4 – Standard di servizio	16

1. Finalità e campo di applicazione

1.1. Finalità

La Carta dei Servizi definisce i servizi che TRIO, il sistema di web learning della Regione Toscana, mette a disposizione dei soggetti gestori dei Web Learning Group (WLG) e con i beneficiari diretti (iscritti) del Servizio Web Learning Group (WLG), verso i quali si impegna ad erogare una tipologia di servizi chiara e definita, rispettando procedure, tempi stabiliti e parametri qualitativi e che vincola sia i soggetti gestori che i beneficiari diretti del servizio a rispettare i requisiti necessari e le modalità di collaborazione previste per le parti di propria competenza.

Gli impegni del servizio e il patto con i soggetti gestori e con i beneficiari diretti (iscritti) sono esplicitati nel presente documento a garanzia di qualità e trasparenza dei servizi offerti per rispondere ai bisogni degli stessi soggetti che richiedono l'apertura, l'attivazione dei WLG e l'erogazione dei servizi.

1.2. Presentazione del servizio Web Learning Group

I Web Learning Group (WLG) sono lo **strumento con cui il Sistema TRIO offre a enti e organizzazioni pubbliche e private la possibilità di accedere alle risorse didattiche e ai servizi offerti dal Sistema TRIO in forma personalizzata e completamente gratuita**. Possono richiedere l'attivazione di un WLG enti e organizzazioni pubbliche, organismi formativi e imprese private che abbiano sede legale od operativa in Toscana o che svolgano attività di formazione nei confronti di soggetti afferenti nel territorio regionale ed enti e istituzioni pubbliche extra regionali, questi ultimi previa autorizzazione da parte di Regione Toscana. Gli enti e le organizzazioni che attivano un WLG selezionano e utilizzano le risorse messe a disposizione da TRIO per rispondere ai fabbisogni formativi della comunità di apprendimento individuata.

I WLG sono gestiti dai soggetti che ne richiedono l'attivazione. I soggetti gestori si impegnano a garantire l'utilizzo delle risorse didattiche e dei servizi attivati e a collaborare con il sistema TRIO nelle modalità previste dal presente documento. Lo Staff TRIO è impegnato in un monitoraggio costante delle attività didattiche e della fruizione dei servizi, per l'attivazione e il mantenimento dei WLG richiesti.

Il servizio WLG supporta le organizzazioni pubbliche e private nell'attivazione e nella gestione dei WLG. Offre agli enti e alle organizzazioni una **pagina di accesso personalizzato alle risorse didattiche e agli strumenti messi a disposizione da TRIO**. Il servizio WLG permette inoltre il **tracciamento delle attività formative** svolte dai soggetti iscritti e l'utilizzo della piattaforma per l'erogazione di servizi e attività complementari alla didattica.

I soggetti richiedenti propongono, secondo le modalità descritte in seguito nel presente documento, un progetto formativo con l'indicazione degli obiettivi didattici, della categoria di destinatari a cui si rivolge e della finalità di utilizzo delle risorse didattiche TRIO. Lo staff TRIO è disponibile anche ad assistere le organizzazioni nella programmazione delle attività formative, connotate dall'utilizzo delle risorse didattiche TRIO, sia in auto-apprendimento a distanza sia in modalità "blended" (presenza-distanza) supportata da tutoraggio.

È importante segnalare che l'utenza per le attività di formazione non deve sostenere alcun costo di iscrizione (**tutte le risorse didattiche e i servizi offerti da TRIO sono gratuiti sia per l'organizzazione richiedente sia per l'utenza finale**).

Ai soggetti gestori competono tutti i costi relativi ai locali, alle infrastrutture tecnologiche necessarie per il collegamento telematico e quant'altro necessario per l'effettiva utilizzazione dei servizi di TRIO.

1.3. Valori di riferimento

La Carta dei Servizi definisce i principi generali a cui si ispira:

- **Gratuità:** Il sistema TRIO è un'iniziativa della Regione Toscana basata sui finanziamenti del Fondo Sociale Europeo. Agli utenti non è richiesto alcun costo per usufruire di tutti i servizi TRIO.
- **Accessibilità:** L'erogazione del servizio è assicurata con continuità, regolarità e trasparenza, ogni modifica rispetto agli orari e ai giorni di disponibilità sarà comunicata sul portale TRIO. Le risorse didattiche sul portale TRIO e i servizi nativi della piattaforma sono inoltre disponibili online senza alcuna restrizione di tempo e numero di accessi in modo da garantire la più ampia fruibilità.
- **Partecipazione:** Il Sistema TRIO, attraverso il servizio WLG dedicato all'utenza aggregata, promuove la collaborazione e lo scambio con quanti operano per la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi e professionali: enti pubblici, imprese, agenzie formative e associazioni.
- **Efficienza ed Efficacia:** TRIO offre i servizi WLG con l'obiettivo di garantire un'attività che assicuri la massima soddisfazione possibile dell'utenza. A tal fine periodicamente sono effettuati monitoraggi sulla qualità dei servizi offerti, sul rispetto delle tempistiche convenute e sull'andamento dei WLG attivati.

2. Natura dei servizi offerti

2.1. Tipologia dei servizi offerti

TRIO offre una vasta gamma di servizi volti a supportare al meglio la selezione e la fruizione delle risorse didattiche disponibili sul portale. I seguenti paragrafi descrivono i servizi offerti all'utenza WLG.

Personalizzazione dell'ambiente WLG

Lo staff TRIO fornisce al soggetto gestore un **indirizzo Internet** in cui sarà visualizzata la pagina personalizzata da cui effettuare la registrazione e il "login" degli utenti del WLG. Il servizio di tutoraggio tecnico TRIO crea un dominio specifico che consiste in un ambiente dedicato accessibile direttamente dal Portale TRIO e riservato ai soli utenti registrati. A tale pagina è possibile accedere anche con un apposito collegamento inserito all'interno del portale del soggetto richiedente.

È inoltre personalizzata la **homepage di ingresso ai servizi previsti** (myhome). La personalizzazione si basa sull'**inserimento del logo del soggetto gestore**, di un **messaggio di benvenuto** e un'**area di "Corsi consigliati"** per gli utenti del WLG, in cui sono elencati i corsi a catalogo selezionati per la comunità di apprendimento.

Tutoraggio tecnico

TRIO garantisce **l'assistenza tecnica nella fase di attivazione del servizio e nella fase di erogazione della formazione a distanza attraverso il WLG**. Il tutor dedicato al servizio provvede alla creazione degli account e all'attivazione degli strumenti aggiuntivi, eventualmente richiesti al momento dell'attivazione. Provvede inoltre alla risoluzione dei problemi tecnici segnalati dai referenti dei WLG, con riguardo sia ai servizi on line di TRIO che alle eventuali personalizzazioni effettuate per i WLG.

Lo staff TRIO interviene su richiesta dei soggetti gestori anche nell'area "Corsi consigliati", aggiungendo, rimuovendo o sostituendo le risorse didattiche disponibili per gli utenti del WLG e nella fornitura e attivazione delle username associate al WLG.

Il servizio di tutoraggio tecnico risponde all'email wlg@progettotrio.it

Help Desk

Il servizio ha lo scopo di fornire le informazioni di base riguardanti il Sistema TRIO e rappresenta il punto di contatto per l'intera utenza TRIO, relativamente ai servizi offerti e ai loro requisiti di accesso, nonché per la **risoluzione dei problemi di origine tecnica** che ostacolano l'accesso e la fruizione dei servizi.

Gli operatori dell'Help Desk sono a disposizione per intervenire sui problemi che potrebbero insorgere nell'utilizzo di TRIO, supportando l'utente in merito soprattutto alla configurazione ottimale e consigliata del computer, le procedure per l'iscrizione e la riattivazione dell'account e le modalità di richiesta e rilascio degli attestati.

Il servizio di Help Desk
è garantito tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.
E' contattabile attraverso il [numero verde gratuito 800999978](tel:800999978) e l'indirizzo email info@progettotrio.it

Orientamento e consulenza sull'offerta formativa

Il tutoraggio di orientamento garantisce la visibilità dell'offerta formativa TRIO, offre **consulenza sulle risorse didattiche disponibili a catalogo e supporta le organizzazioni** pubbliche e private e gli Organismi Formativi Accreditati **nell'individuazione delle risorse didattiche TRIO in linea con il proprio fabbisogno formativo** e nella progettazione di percorsi formativi "blended" (mix tra formazione in presenza e a distanza) caratterizzati dall'utilizzo delle risorse didattiche TRIO.

Inoltre il servizio:

- accompagna il soggetto richiedente nel processo di attivazione del servizio WLG;
- eroga attività formative nei confronti del referente del WLG e di eventuali tutor per l'utilizzo delle risorse TRIO.

Il servizio di supporto e di formazione potrà essere erogato telefonicamente, per email, in presenza e anche attraverso lo strumento dell'aula virtuale.

Il servizio di orientamento risponde:

- all'email infowlg@progettotrio.it per supporto sul processo di attivazione di WLG e sulla compilazione dei documenti necessari, oltre che per la formazione dei referenti e per attività di promozione, aggiornamento e contatto con i WLG esistenti
- all'email orientamento@progettotrio.it e attraverso il **Forum di orientamento** per supporto nella comprensione dell'offerta formativa di TRIO, nelle scelte all'interno del catalogo delle risorse didattiche e nella progettazione di percorsi formativi blended, nei quali integrare i moduli formativi TRIO con le attività in presenza.

Reportistica periodica sulle attività didattiche degli utenti WLG

TRIO assicura il monitoraggio dell'andamento del WLG e invia periodicamente i report relativi all'attività didattica degli utenti. La cadenza settimanale o mensile e i destinatari del report sono indicati dai soggetti gestori del WLG al momento della richiesta di attivazione.

È fornita ai destinatari individuati la **reportistica standard TRIO, un documento che riporta informazioni dettagliate sulle attività didattiche svolte da tutti gli utenti iscritti al WLG.**

Nel report sono indicati, per ciascun utente del WLG, i dati di registrazione su TRIO (Nome, Cognome, Codice fiscale, Username e Email) e i dati relativi all'attività didattica (Codice e titolo del corso frequentato, Date di iscrizione al corso, di completamento del corso e di abbandono non annullato, Punteggio del test, Stato del corso, Tempo totale di fruizione, Numero totale degli accessi e Utenza attiva).

Tabella 1 – Esempio di Report per i WLG (prima parte)

Nome	Cognome	Cod. Fiscale	Username	Email	Corso frequentato
Anna	Bianchi	BNCNNA58M67L013Y	wlg.esempio.a67v	anna@esempio.it	Nuova legge sulla privacy e sicurezza nel trattamento dei dati: modulo base
Sara	Celesti	CLSSRA65H69G752D	wlg.esempio.3eiu	sara@esempio.it	Elementary English Module A2/B - Be Going To, Comparatives & Superlatives, Adverbs, Would Like To, Cooking & Eating
Mario	Rossi	RSSMRA90L27H931Q	wlg.esempio.bcb3	mario@esempio.it	ECDL Core modulo 3 – Elaborazione testi
Antonio	Verdi	VRDNTN62E13L219T	wlg.esempio.a6ek	antonio@esempio.it	L'Analisi Competitiva e l'Analisi SWOT

Tabella 2 – Esempio di Report per i WLG (seconda parte)

Codice corso	Data iscrizione	Data completamento	Data di abbandono non annullato	Score	Stato	Totale tempo fruizione	Totale numero accessi	Utente attivo
0590-TRL-W	28/09/13	16/10/13		80	passed	06:34:30	8	si
3177-BGT-W	01/01/13	15/02/13	08/01/14 12:54:42	91	passed	05:00:40	11	si
3081-BGT-W	03/03/13	20/03/13		84	passed	03:31:30	5	si
1550-TRL-W	06/07/13	14/11/13		95	passed	11:15:30	9	si

Servizi complementari alla didattica

TRIO offre ai soggetti gestori di WLG la possibilità di richiedere l'utilizzo di **strumenti, ad integrazione della fruizione delle risorse didattiche, per attività volte a favorire l'interazione tra gli utenti e lo sviluppo di forme di apprendimento collaborativo.** L'obiettivo e le modalità di utilizzo degli strumenti selezionati devono essere descritti all'interno del progetto formativo presentato.

Tutti gli strumenti a disposizione sono gestiti dal referente del WLG e moderati dal tutor di riferimento del soggetto gestore. In sede di formazione saranno fornite al referente e ai tutor di

riferimento del soggetto gestore le necessarie conoscenze per svolgere le attività di gestione e animazione dell'ambiente community attivato.

Di seguito gli strumenti attivabili su richiesta:

- **Forum interno dedicato agli utenti del WLG.** I Forum sono ambienti virtuali di discussione e di approfondimento in cui è possibile confrontarsi con gli altri utenti, chiedere aiuto o aiutare riguardo dubbi o problemi legati alle tematiche dei corsi o richiedere informazioni al proprio referente.
- **Utilizzo di strumenti nativi della piattaforma,** finalizzati all'erogazione delle seguenti attività:
 - **Compiti/Esercitazioni:** permette ai docenti/tutor di lavorare congiuntamente agli allievi, assegnando esercitazioni, condividendo contenuti e commenti sull'attività didattica;
 - **Chat:** offre la possibilità agli allievi di avere un contatto diretto tra di loro e con il docente o il tutor;
 - **Database:** un archivio in cui è possibile creare e conservare dei contenuti, che potranno essere ricercati all'interno della raccolta;
 - **Glossario:** una funzione che permette agli utenti di fruire di alcune definizioni di termini, che possono venire integrate ulteriormente con il tempo;
 - **Lezione:** uno strumento che permette di condividere e proporre il materiale didattico agli allievi;
 - **Quiz:** offre la possibilità al docente/tutor di creare una serie di domande con feedback automatico sulla correttezza delle risposte date dagli utenti;
 - **Scelta:** una domanda a risposta multipla formulata per gli utenti dal docente/tutor;
 - **Sondaggio:** uno strumento che offre la possibilità di raccogliere informazioni dagli studenti, dando ai docenti/tutor la possibilità di conoscere le opinioni degli allievi sulle attività svolte;
 - **Wiki:** una raccolta di pagine web che possono essere modificate o integrate da qualunque utente;
 - **Calendario:** nel box dedicato è possibile creare e visualizzare eventi, con impostazioni differenziate secondo il livello del ruolo assegnato.
- **TRIO Mahara,** un **ambiente personale di apprendimento** (APA). In tale ambiente gli utenti del WLG sono liberi di utilizzare servizi per la condivisione di esperienze e per lo sviluppo di reti sociali. Mahara è un software open-source che offre agli utenti strumenti per creare e mantenere un e-portfolio e funzionalità di social networking.

Nel dettaglio l'ambiente Mahara assicura la creazione di:

- un proprio profilo (immagini, CV, descrizione);
- modalità di visualizzazione personalizzabili;
- un proprio e-portfolio di risorse interne ed esterne che possono essere pubblicate e condivise con altri utenti;
- network personali di comunicazioni e scambi di saperi;
- gruppi e forum con differenti policy di partecipazione.

L'attivazione degli strumenti richiesti, in particolare dell'ambiente APA, è soggetta ad una verifica preliminare di fattibilità tecnico-organizzativa.

Su richiesta del soggetto gestore e a seguito di autorizzazione della Regione Toscana, si potrà provvedere alla pubblicazione nel dominio del WLG di **moduli formativi appartenenti al soggetto gestore**, purché coerenti con le linee guida del progetto formativo e conformi alle specifiche tecniche dei moduli TRIO. Tali corsi di proprietà dell'organizzazione-cliente saranno visibili solo agli utenti del WLG e non saranno rintracciabili dal motore di ricerca della piattaforma.

Webinar

TRIO offre la possibilità di erogare **seminari online, didattici o su tematiche formative/informative sul Sistema TRIO**, ai quali i partecipanti accedono in remoto tramite il proprio computer.

Gli eventi saranno realizzati su richiesta dell'organizzazione con WLG attivo, con il coinvolgimento di relatori interni o esterni all'organizzazione, in accordo con la Regione Toscana e in conformità con le linee editoriali TRIO. Gli utenti partecipanti saranno individuati dal referente del WLG, iscritti all'evento dallo Staff TRIO e potranno accedere all'evento dall'ambiente WLG dell'organizzazione. Tali eventi seminari saranno registrati e, a seguito di valutazione da parte di Regione Toscana, messi a disposizione nel catalogo pubblico TRIO con l'integrazione di un test finale, ove richiesto, prodotto dallo stesso relatore.

2.2. Procedura di attivazione

L'accordo tra il soggetto gestore del WLG e il sistema TRIO può configurarsi mediante:

- **protocolli di intesa** stipulati tra Regione Toscana e altri soggetti interessati;
- **procedure standard di attivazione.**

Entrambe le modalità di attivazione del WLG richiedono l'accettazione della presente Carta dei Servizi WLG da parte dei soggetti richiedenti.

I protocolli d'intesa sono predisposti direttamente dai soggetti coinvolti, mentre di seguito si descrive la procedura standard di attivazione per tutti gli altri soggetti che ne fanno richiesta.

La procedura di attivazione prevede la distinzione dei soggetti richiedenti in due categorie:

1. **Soggetti con sede sul territorio toscano o che svolgono attività di formazione nei confronti di soggetti afferenti nel territorio regionale**, quali Enti e istituzioni pubbliche, Imprese private, Agenzie Formative, ordini professionali, ecc.;
2. **Istituzioni ed enti pubblici extra regionali.**

Si precisa che per amministrazioni pubbliche si intendono tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale (fonte: art.1, c.2 del D.Lgs n.165/01).

Per quanto riguarda la prima categoria, che comprende enti pubblici e organizzazioni con attività formative in Toscana o afferenti nel territorio regionale, la verifica dei requisiti richiesti per l'attivazione e la decisione in merito all'approvazione della domanda sarà gestita internamente dal servizio WLG. In caso di dubbi di interpretazione sui requisiti di appartenenza del soggetto richiedente sarà richiesto il parere di Regione Toscana.

Per i soggetti pubblici extra regionali appartenenti alla seconda categoria, la documentazione presentata sarà trasmessa a Regione Toscana per ricevere una specifica autorizzazione all'attivazione del WLG. Nel caso di attivazione, l'attività sarà monitorata con riferimento al suo impatto sul volume complessivo dell'erogazione.

L'attivazione di un Web Learning Group richiede la totale e implicita accettazione della Carta dei Servizi WLG nella quale sono definite le modalità di erogazione dei servizi.

Per richiedere l'attivazione di un Web Learning Group TRIO, l'organizzazione dovrà inviare al team di orientamento tramite l'indirizzo e-mail infowlg@progettotrio.it due documenti:

- il **“Modulo richiesta di attivazione”**, adeguatamente compilato su carta intestata del richiedente e sottoscritto dal rappresentante legale;
- il progetto formativo sul template del documento **“Linee guida per la stesura del progetto formativo”**, contenente la descrizione sintetica delle caratteristiche, dei destinatari e delle finalità della richiesta di attivazione di servizio.

I moduli sono entrambi scaricabili dal portale TRIO dalla pagina WLG

<http://www.progettotrio.it/trio/wlg.html>

Al momento della richiesta di attivazione o su richiesta successiva del soggetto gestore, sarà possibile aggiungere eventuali strumenti complementari alla didattica (forum, strumenti nativi della

piattaforma e APA). La verifica preliminare di fattibilità tecnico-organizzativa è prevista per l'implementazione di tali strumenti nel WLG.

Successivamente alla verifica dei requisiti richiesti e all'autorizzazione (interna al gestore del Progetto TRIO o previa approvazione da parte di Regione Toscana) sarà cura del team di orientamento contattare il soggetto richiedente ed inviare il modello di "**Scheda tecnica attivazione**".

Nella scheda tecnica sono riportate alcune informazioni necessarie per l'attivazione del servizio: nome Web Learning Group, nome e contatti del referente, proposta di titoli da inserire nell'elenco dei corsi consigliati, tempistiche per l'invio del report di monitoraggio, destinatari del report, modalità di invio degli attestati in formato digitale (ai singoli utenti o su specifica richiesta al referente o al tutor).

Il soggetto richiedente ha facoltà di allegare anche un logo dell'organizzazione da pubblicare nell'ambiente personalizzato del WLG.

Una volta pervenuta la documentazione segue la procedura di attivazione che si caratterizza per i seguenti passaggi:

- configurazione tecnica dei servizi richiesti;
- comunicazione finale della messa in linea dei servizi.

Lo staff TRIO rimane a disposizione per l'intero processo per fornire informazioni e supportare le organizzazioni nella richiesta dell'attivazione del servizio WLG (infowlg@progettotrio.it).

3. I destinatari del servizio Web Learning Group

3.1. Diritti e doveri dei gestori di WLG

Le organizzazioni interessate possono richiedere al sistema TRIO l'attivazione del Web Learning Group per trarne beneficio in termini di accrescimento delle conoscenze da parte della propria utenza.

Tali organizzazioni possono essere:

- gli enti locali e le organizzazioni pubbliche o private per la formazione del proprio personale;
- l'utenza organizzata: scuole, agenzie formative, associazioni di categoria, università, ordini professionali, organismi di formazione o altri soggetti che progettano percorsi collettivi di apprendimento;
- altre tipologie di utenza: biblioteche, Centri per l'Impiego, Informa-giovani e organismi similari per la formazione di utenti singoli spontanei.

Condizione necessaria per l'attivazione è che il richiedente si impegni ad assicurare la propria collaborazione e assolvere ai vincoli descritti di seguito.

Al momento dell'attivazione del WLG **il soggetto gestore individua un referente interno** (riferimento di contatto per le comunicazioni tra lo staff TRIO e l'organizzazione richiedente) **e un tutor interno**.

Il soggetto richiedente, al momento della richiesta di attivazione e in seguito all'apertura del WLG, si impegna a soddisfare il requisito minimo per l'attivazione e il mantenimento di un WLG: il raggiungimento su base annuale del completamento di un numero di corsi pari al 70% del numero degli utenti iscritti e attivi nel WLG.

Per corsi completati si intendono i corsi di cui l'utente ha fruito i contenuti e ha svolto la verifica finale, senza distinzione rispetto all'esito di quest'ultima. Rientrano quindi tra i corsi completati i corsi superati con successo e i non superati.

Tramite l'accettazione della Carta dei Servizi il soggetto gestore del WLG si impegna a:

- a) garantire il raggiungimento del livello minimo di corsi completati previsto su base annua;
- b) rispettare i requisiti tecnici necessari per la fruizione dei servizi TRIO;
- c) garantire l'assistenza agli utenti del WLG tramite il tutor interno;
- d) garantire la totale gratuità dei servizi TRIO per l'utenza finale. Tale condizione è imprescindibile e inderogabile: qualora venisse rilevata una qualsiasi forma di commercializzazione dei servizi offerti da TRIO, il WLG e i servizi ad esso collegati saranno immediatamente revocati;

- e) fornire al Servizio WLG i dati richiesti relativi all'andamento della gestione, al fine di consentire un costante monitoraggio dell'attività.

Il mantenimento dei servizi complementari alla didattica (forum, attività e APA) è condizionato ai risultati delle analisi periodiche di monitoraggio effettuate dallo Staff TRIO. Inoltre, **il soggetto gestore è responsabile dei contenuti pubblicati e delle attività svolte all'interno dell'ambiente WLG.**

L'accesso ai servizi TRIO, fruibili dall'utenza del WLG attraverso il portale www.progettotrio.it, potrà avvenire mediante postazioni messe a disposizione dal soggetto gestore oppure in modalità di accesso remoto da utenti presenti in luoghi fisicamente non contigui al soggetto gestore ma ad esso collegati per lo svolgimento delle attività formative.

Il soggetto gestore deve dotare i propri utenti di adeguate attrezzature o assicurarsi che quelle di proprietà degli utenti siano adeguate per la fruizione dei servizi TRIO.

L'acquisto, l'adeguamento, la manutenzione dell'infrastruttura tecnologica sono ad esclusivo carico del soggetto gestore, così come le spese relative al tutor nonché le spese di ordinaria e straordinaria manutenzione dei locali a ciò adibiti. Resta inteso che il gestore si fa carico di tutti gli oneri della gestione del WLG ivi compresi quelli relativi ai costi per eventuali polizze assicurative nonché quelli legati alla sicurezza delle strutture ove sia ubicato il WLG. I costi di traffico, qualunque sia la tariffazione scelta, sono a carico del gestore del WLG. Non sono previsti costi per l'utenza finale.

Il soggetto gestore ha facoltà di promuovere il progetto TRIO, in via del tutto gratuita e senza alcun costo o contributo da parte del Sistema TRIO. La promozione del WLG tramite la pubblicazione online in portali web da parte delle organizzazioni deve essere sempre autorizzata da Regione Toscana.

3.2. Monitoraggio

L'attività di fruizione da parte degli utenti è monitorata costantemente attraverso **l'analisi di dati inerenti il numero delle ore di formazione erogate, il numero utenti attivi, il numero dei corsi ordinati e il numero dei corsi completati.**

Lo staff TRIO provvederà a monitorare l'andamento della fruizione nel corso di ogni trimestre, svolgendo un'attività di sollecito tramite mail o contatto telefonico nel caso in cui si evidenzino una possibile tendenza al discostamento rispetto al target annuale di numero corsi completati pari al 70% del numero degli utenti iscritti e attivi nel WLG.

Nel caso in cui al termine di ogni anno l'organizzazione non abbia rispettato il criterio previsto, il servizio WLG concerterà con il soggetto gestore un termine di rientro.

Se a conclusione di questo periodo il target stabilito non sarà rispettato, la Regione Toscana potrà decidere la disattivazione del WLG.

Il monitoraggio è esteso anche all'utilizzo degli strumenti complementari alla didattica (forum, attività della piattaforma e APA). A seguito del mancato o limitato utilizzo degli strumenti richiesti, si valuterà l'eventualità di sospendere o disattivare gli stessi.

Nel caso di attivazione di WLG richiesti da soggetti pubblici extra regionali, autorizzati da Regione Toscana l'attività sarà monitorata con riferimento al suo impatto sul volume complessivo dell'erogazione.

4. Standard di qualità dei servizi

Con l'obiettivo di garantire la trasparenza e la qualità delle procedure adottate si illustrano di seguito la sequenza delle attività e la specifica dei tempi di attesa assicurati dal servizio WLG.

Nella tabella seguente sono presentate sinteticamente le fasi del processo di attivazione dei WLG.

Tabella 3 – Sequenza delle attività di attivazione del WLG

Fasi dell'attività
<ol style="list-style-type: none">1. Ricezione da parte del team di orientamento della richiesta di informazioni e consulenza sulle modalità di presentazione e strutturazione dei progetti formativi e di compilazione della modulistica.2. Analisi e inoltro della richiesta di attivazione WLG e della documentazione allegata per l'approvazione interna. Nell'eventualità di dubbi di interpretazione sull'ammissibilità della domanda e sui requisiti di appartenenza del soggetto richiedente sarà richiesto il parere di Regione Toscana. In caso di risposta negativa: invio di una comunicazione contenente le motivazioni della non accettazione. Per i soggetti pubblici extra regionali, la documentazione sarà trasmessa a Regione Toscana per ricevere specifica autorizzazione all'attivazione del WLG.3. Feedback al richiedente in merito all'avvio della procedura di attivazione.4. Realizzazione incontri / contatti con il soggetto richiedente, finalizzati alla condivisione delle specifiche di servizio.5. Acquisizione della scheda tecnica di attivazione dall'organizzazione richiedente con identificazione del referente TRIO per la fase di gestione.6. Attivazione del dominio WLG e comunicazione dell'avvenuta attivazione del WLG da parte del gestore dei servizi tecnici e di monitoraggio WLG al soggetto richiedente. In allegato si inviano anche le procedure standard di pre-iscrizione o pre-registrazione utenti in funzione delle richieste manifestate in fase negoziale.

Il Sistema TRIO garantisce che l'intero procedimento di attivazione del WLG sia svolto nel minor tempo possibile, rispettando il limite di 5 giorni per l'attivazione tecnica a partire dalla data di invio della sottoscrizione della Carta dei Servizi e della documentazione allegata, compilata correttamente.

Nella tabella seguente si riportano le tempistiche di riferimento alle attività elencate.

Tabella 4 – Standard di servizio

Servizio	Attività	Tempi di attesa
Servizio di attivazione dei WLG	Tempo medio di attivazione di un WLG	5 giorni a partire dalla data di invio della sottoscrizione della Carta dei Servizi e della documentazione allegata
Help desk	Gestione email info@progettotrio.it dedicata agli utenti, per la risoluzione di problematiche tecniche	3 ore lavorative (in almeno il 90% dei casi)
Tutoraggio tecnico verso i WLG	Gestione email wlg@progettotrio.it per il tutoraggio tecnico verso i WLG	12 ore lavorative
Tutoraggio di orientamento	Gestione email infowlg@progettotrio.it dedicata ai soggetti gestori per informazioni, chiarimenti e per l'invio della documentazione WLG	6 ore lavorative (in almeno il 90% dei casi)
	Gestione email orientamento@progettotrio.it per fornire informazioni sulle risorse didattiche e supporto nella personalizzazione di percorsi secondo le esigenze formative dell'organizzazione	6 ore lavorative (in almeno il 90% dei casi)

Nei periodi che corrispondono a “sospensioni del servizio”, di cui sia stata data comunicazione ufficiale tramite il portale TRIO, le ore corrispondenti alle giornate di sospensione non sono conteggiate nel computo dei tempi di risposta in quanto corrispondono ad un periodo non lavorativo, così come fatto per i week-end e i giorni festivi.

5. Privacy

I soggetti gestori di WLG e il raggruppamento temporaneo d'impresе a cui Regione Toscana ha affidato la gestione del sistema toscano di *web learning*, Progetto TRIO, ciascuno per la propria competenza ed in relazione alla tipologia di soggetto (pubblico – privato) che effettui il trattamento, provvederanno ad ottemperare alla normativa relativa alla privacy (Testo Unico n.196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”), chiedendo altresì, qualora necessario, il consenso al trattamento dei dati agli utenti, pubblicando e rendendo conoscibile ad utenti e terzi l’informativa obbligatoria.

6. Validità della Carta dei Servizi

Le condizioni descritte in questa Carta dei Servizi sono valide fino ad una nuova emissione della Carta dei Servizi, salvo modifiche al presente documento riconducibili a decisioni di Regione Toscana.

I WLG attivi rimarranno tali dalla data di attivazione in poi. Regione Toscana si riserva di poter disattivare i WLG a suo insindacabile giudizio. In particolare, nel caso di non ottemperanza delle condizioni e dei requisiti richiesti da parte dei soggetti gestori, si provvederà alla chiusura del WLG e alla disattivazione dei servizi ad esso collegati.

La presente versione della Carta dei Servizi Web Learning Group di TRIO è la 02 del 27/03/2018.

Per informazioni e chiarimenti rispetto alla presente Carta dei Servizi Web Learning Group è possibile contattare lo Staff dedicato alla gestione dei WLG per conto del raggruppamento temporaneo d'impresa e della Regione Toscana tramite l'email infowlg@progettotrio.it.