



## Carta dei Servizi Web Learning Group

TRIO – Servizio di erogazione di formazione a distanza

CDS\_WLG-SE-TRIO

Versione n. 05 09/05/2025

## 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 .....	11
3. I destinatari del servizio Web Learning Group .....	13
3.1. Ruolo e responsabilità 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 .....	15

# 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 TRIO offre ai soggetti richiedenti la possibilità di accedere alle risorse didattiche e ai servizi offerti dal TRIO in forma personalizzata e completamente gratuita.**

Possono richiedere l'attivazione di un WLG le seguenti tipologie di soggetti:

- a) amministrazioni pubbliche (come definite all'art. 1, comma 2 del D. Lgs. n. 165/01);
- b) imprese;
- c) altri soggetti (associazioni, fondazioni, ecc.).

I soggetti 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 (di qui in poi, soggetto/soggetti richiedente/i saranno definiti "gestore/gestori WLG").** I gestori WLG si impegnano a garantire l'utilizzo delle risorse didattiche e dei servizi attivati e a collaborare con 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 i soggetti richiedenti nell'attivazione e nella gestione dei WLG. Offre 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 gestori WLG 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:** 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:** 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.
- **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.
- **Non discriminazione:** TRIO garantisce parità di accesso e trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna distinzione di genere, età, origine etnica, lingua, religione, condizione sociale, orientamento sessuale, disabilità o opinioni personali. L'impegno per l'inclusività si traduce nella progettazione di servizi e contenuti formativi accessibili, equi e rispettosi delle diversità.

## 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 alla “utenza WLG”.

#### Personalizzazione dell’ambiente WLG

Lo staff TRIO crea un dominio specifico (indirizzo internet) che consiste in un ambiente dedicato accessibile direttamente dal Portale TRIO e riservato ai soli utenti registrati.

È personalizzata la **homepage di ingresso ai servizi previsti** (MyHome). La personalizzazione si basa sull’**inserimento del logo del gestore WLG**, 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.

Inoltre, è possibile erogare **percorsi formativi sincroni tramite Aula Virtuale**, corredati da test di valutazione degli apprendimenti.

#### 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 all’attivazione di 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 dell’**indirizzo internet** dedicato all’iscrizione autonoma al WLG di riferimento degli utenti destinatari della formazione.

Il servizio di tutoraggio tecnico risponde all’email [wlg@progettotrio.it](mailto:wlg@progettotrio.it)

#### Help Desk

Il servizio ha lo scopo di fornire le informazioni di base riguardanti 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.  
È contattabile attraverso il **numero verde gratuito 800.810.107** 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 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 sincrona e asincrona) caratterizzati dall'utilizzo delle risorse didattiche TRIO (es., corsi e-learning e Aula Virtuale).

Inoltre, il servizio:

- accompagna il gestore WLG 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;
- all'email **aulavirtuale@progettotrio.it** per supporto nella progettazione e organizzazione di percorsi formativi sincroni tramite Aula Virtuale.

## 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 A2/3 - 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 del modulo	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

A questi report si aggiungono quelli specifici di partecipazione alle sessioni formative sincrone tramite Aula Virtuale (se previste).

## Servizi complementari alla didattica

**Gestore WLG e ruolo “Docente non editor”** | TRIO consente ai soggetti gestori di WLG di richiedere l’abilitazione a TRIO con accesso “privilegiato”, che consente ai referenti segnalati—previa loro registrazione dell’account a TRIO—di gestire sia i destinatari della formazione sia gli strumenti richiesti a supporto dell’erogazione.

In riferimento ai destinatari della formazione, TRIO offre al gestore WLG la possibilità di richiedere **l’abilitazione con accesso “privilegiato”, ossia con ruolo Docente non editor**. I referenti abilitati possono gestire in modo autonomo le associazioni al WLG degli utenti destinatari della formazione. Le modalità per la gestione delle registrazioni e delle iscrizioni degli utenti sono condivise dallo staff TRIO con il gestore WLG in fase di gestione della richiesta di attivazione del WLG.

**Strumenti complementari** | In riferimento agli strumenti richiesti a supporto dell’erogazione, 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 gestore WLG**. In sede di formazione saranno fornite al referente e ai tutor di riferimento del gestore WLG 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: a) un proprio profilo (immagini, CV, descrizione); b) modalità di visualizzazione personalizzabili; c) un proprio e-portfolio di risorse interne ed esterne che possono essere pubblicate e condivise con altri utenti; d) network personali di comunicazioni e scambi di saperi; e) gruppi e forum con differenti policy di partecipazione.

- **ClickMeeting**, la piattaforma di Aula Virtuale dedicata alla formazione sincrona degli utenti WLG. Integrata con il portale TRIO, l'Aula Virtuale sostiene i processi di erogazione e di monitoraggio e reporting della partecipazione degli utenti WLG. Lo staff TRIO configura tecnicamente l'Aula Virtuale, offrendo il supporto nella progettazione e pianificazione del percorso formativo, definito dal gestore WLG. Inoltre, lo staff TRIO fornisce il tutoraggio tecnico in fase di erogazione e garantisce al gestore WLG il/i report di fruizione della formazione erogata. La selezione e l'individuazione del/della formatore esperto/formatrice esperta è a cura del gestore WLG. Si specifica che non è prevista la registrazione delle sessioni formative in Aula Virtuale.

**L'attivazione degli strumenti richiesti è soggetta ad una verifica preliminare di fattibilità tecnico-organizzativa.**

Su richiesta del gestore WLG e a seguito di autorizzazione della Regione Toscana, si potrà provvedere alla pubblicazione nel dominio del WLG di **moduli formativi appartenenti al gestore WLG**, 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 su 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 seminariali 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 gestore WLG e TRIO può configurarsi mediante:

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

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 è soggetta ad autorizzazione della Regione Toscana. Tale autorizzazione è connessa alla verifica del perseguimento, da parte del soggetto richiedente, delle finalità di formazione, di gratuità per l'utente, di accessibilità, di non discriminazione, nonché del rispetto di livelli di utilizzo del sistema al fine di impedire abusi nell'utilizzo delle risorse formative e dei servizi di TRIO.

L'autorizzazione si distingue in base alla tipologia delle organizzazioni che fanno richiesta, ossia:

- 1. Soggetti di cui al par. 1.2, lettere a) con sede sul territorio nazionale**
- 2. Soggetti di cui al par. 1.2, lettere b) e c) con sede sul territorio toscano o che svolgono attività di formazione nei confronti di utenti toscani.**

Per i soggetti sopra citati, di cui ai punti 1 e 2, la verifica dei requisiti richiesti per l'attivazione e la decisione in merito all'approvazione della domanda di richiesta saranno gestite internamente da TRIO. In caso di dubbi di interpretazione sui requisiti di appartenenza del soggetto richiedente sarà richiesto il parere di Regione Toscana.

- 3. Soggetti di cui al par. 1.2, lettere b) e c) che non hanno sede in Toscana.** In questo caso, vi dovrà essere autorizzazione esplicita della Regione Toscana.

Ad ogni modo, **l'autorizzazione**:

- **può essere motivatamente revocata** per il mancato rispetto dei “Valori di riferimento” (vd. Par. [1.3. Valori di riferimento](#)) e/o in caso di mancato utilizzo del servizio WLG per almeno 12 mesi;
- **prevede un meccanismo di monitoraggio** (vd. Par. [3.2. Monitoraggio](#)) di utilizzo delle risorse formative e di sistema, di connessione e di concorrenza sugli accessi al fine della loro ottimizzazione e della estensione massima possibile della platea degli utenti TRIO.

**L'attivazione di un Web Learning Group richiede la totale e esplicita 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 TRIO tramite l'indirizzo e-mail [infowlg@progettotrio.it](mailto:infowlg@progettotrio.it):

- il “**Modulo richiesta di attivazione**” con il “**Progetto formativo**” (**ALLEGATO A**), contenente la descrizione sintetica delle caratteristiche, dei destinatari e delle finalità della richiesta di attivazione di servizio. I documenti dovranno essere adeguatamente compilati su carta intestata dell'organizzazione che ne fa richiesta e firmato dal rappresentante legale.

Il modulo è scaricabile dal portale TRIO dalla pagina WLG <https://www.progettotrio.it/trio/web-learning-group-2>

Al momento della richiesta di attivazione o su richiesta successiva del gestore WLG, sarà possibile chiedere l'abilitazione con accessi privilegiati per specifici referenti (gestori WLG con ruolo di Docente non editor) e/o aggiungere eventuali strumenti complementari alla didattica (es., forum, strumenti nativi della piattaforma, APA e Aula Virtuale).

Successivamente alla verifica dei requisiti richiesti e all'autorizzazione, sarà cura del team TRIO contattare l'organizzazione che ha trasmesso richiesta di attivazione WLG ed inviare il modello di “**Scheda tecnica di attivazione WLG**”.

Nella scheda tecnica sono riportate alcune informazioni necessarie per l'attivazione del servizio: nome Web Learning Group, nome e contatti del referente, nome e contatti del/dei referente/i da abilitare con ruolo di Docente non editor, 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 (su specifica richiesta al referente o al tutor).

L'organizzazione richiedente il WLG 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: a) configurazione tecnica dei servizi richiesti; b) comunicazione finale della messa in linea dei servizi con indicazione dell'indirizzo internet di riferimento per l'iscrizione al WLG autonoma a cura degli utenti destinatari della formazione.

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](mailto:infowlg@progettotrio.it)).

## 3. I destinatari del servizio Web Learning Group

### 3.1. Ruolo e responsabilità dei gestori di WLG

Al momento dell'attivazione del WLG, **il gestore WLG individua un referente interno** (riferimento di contatto per le comunicazioni con lo staff TRIO) **e un tutor interno, se diverso dal referente interno; referente interno e tutor interno possono coincidere. Per referente/tutor interno è possibile richiedere l'abilitazione a TRIO con accesso "privilegiato" (Docente non editor), che consente la gestione della registrazione e/o accesso al WLG dei destinatari della formazione e degli strumenti richiesti a supporto dell'erogazione.**

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

- a) rispettare i requisiti tecnici necessari per la fruizione dei servizi TRIO;
- b) garantire l'assistenza agli utenti del WLG tramite il tutor interno;
- c) 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;
- d) garantire un'effettiva e adeguata protezione dei dati personali trattati in ragione del rapporto con il Servizio WLG, assicurando costantemente la compliance al GDPR (Regolamento (UE) 2016/679) e ad ogni altra norma nazionale o provvedimento dell'Autorità Garante in materia di trattamento dei dati.

Il mantenimento dei servizi complementari alla didattica (forum, attività, APA e Aula Virtuale) è condizionato ai risultati delle analisi periodiche di monitoraggio effettuate dallo Staff TRIO. Inoltre, **il gestore WLG 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](http://www.progettotrio.it), potrà avvenire mediante postazioni messe a disposizione dal gestore WLG, oppure in modalità di accesso remoto da utenti presenti in luoghi fisicamente non contigui al gestore WLG, ma ad esso collegati per lo svolgimento delle attività formative.

**Il gestore WLG 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 gestore WLG, 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 gestore WLG ha facoltà di promuovere il progetto TRIO, in via del tutto gratuita e senza alcun costo o contributo da parte di Regione Toscana. 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.**

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

Lo staff TRIO provvederà a monitorare l'andamento della fruizione, contattando il gestore WLG nel caso in cui si evidenzino:

- a) mancato utilizzo del servizio WLG per almeno 12 mesi;
- b) livelli anomali di utilizzo dei servizi e delle risorse didattiche;
- c) utilizzo non in linea con il rispetto dei "Valori di riferimento" (vd. Par. [1.3. Valori di riferimento](#)).

## 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. Di seguito, sono presentate sinteticamente le fasi del processo di attivazione dei WLG.

**Tabella 3 – Sequenza delle attività di attivazione del WLG**

Fasi dell'attività	
1.	Ricezione da parte del team TRIO 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.
3.	Risposta all'organizzazione richiedente il WLG in merito alla procedura di attivazione.
4.	Realizzazione incontri / contatti con l'organizzazione richiedente il WLG, finalizzati alla condivisione delle specifiche di servizio utili per operare come "gestore WLG".
5.	Acquisizione della scheda tecnica di attivazione dal gestore WLG con identificazione del referente TRIO per la fase di gestione.
6.	Attivazione del dominio WLG e comunicazione dell'avvenuta attivazione del WLG da parte di TRIO al gestore WLG. Inoltre, si invia anche l'indirizzo internet di riferimento per l'iscrizione al WLG autonoma a cura dell'utente destinatario della formazione. Sarà cura del gestore WLG comunicare l'indirizzo di iscrizione WLG ai destinatari della formazione.

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

**Tabella 4 – Standard di servizio**

Servizio	Attività	Tempi di attesa
<b>Servizio di attivazione WLG</b>	Tempo medio di attivazione di un WLG	1 giorno a partire dalla data di invio della "Scheda tecnica di attivazione"
<b>Help desk</b>	Gestione email <a href="mailto:info@progettotrio.it">info@progettotrio.it</a> dedicata agli utenti, per la risoluzione di problematiche tecniche	2 ore lavorative (in almeno il 90% dei casi)
<b>Tutoraggio tecnico verso i WLG</b>	Gestione email <a href="mailto:wlg@progettotrio.it">wlg@progettotrio.it</a> per il tutoraggio tecnico verso i WLG	4 ore lavorative

Servizio	Attività	Tempi di attesa
Tutoraggio di orientamento	Gestione email <a href="mailto:infowlg@progettotrio.it">infowlg@progettotrio.it</a> dedicata ai soggetti gestori per informazioni, chiarimenti e per l'invio della documentazione WLG	4 ore lavorative (in almeno il 90% dei casi)
	Gestione email <a href="mailto:orientamento@progettotrio.it">orientamento@progettotrio.it</a> per fornire informazioni sulle risorse didattiche e supporto nella personalizzazione di percorsi secondo le esigenze formative dell'organizzazione	4 ore lavorative (in almeno il 90% dei casi)
	Gestione email <a href="mailto:aulavirtuale@progettotrio.it">aulavirtuale@progettotrio.it</a> per fornire supporto nella progettazione e organizzazione di percorsi formativi sincroni tramite Aula Virtuale	4 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 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, e 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” e Reg. UE/679/2016, art. 13, “Regolamento Generale sulla protezione dei dati”).

Pertanto, i gestori WLG e il raggruppamento temporaneo d'impresе garantiranno la protezione dei dati personali degli utenti destinatari della formazione, trattati in ragione del rapporto con TRIO, assicurando costantemente la compliance al GDPR (Regolamento (UE) 2016/679) e ad ogni altra norma nazionale o provvedimento dell'Autorità Garante in materia di trattamento dei dati.

Inoltre, i gestori WLG garantiranno la richiesta del consenso al trattamento dei dati agli utenti, con particolare riferimento a: • corsi frequentati; • data del primo e dell'ultimo accesso al corso; • numero complessivo di accessi e unità didattiche frequentate; • tempo di fruizione del corso; • punteggio conseguito nel test di valutazione dell'apprendimento.

## 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.

La presente versione della Carta dei Servizi Web Learning Group di TRIO è la 05 del 09/05/2025.

-----

*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'impres e della Regione Toscana tramite l'email [infowlg@progettotrio.it](mailto:infowlg@progettotrio.it).*