



## U.O.D. FORMAZIONE

**AVVISO PER LA FORMULAZIONE DEGLI ELENCHI DEL PERSONALE PER LA PROGETTAZIONE, PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL CORSO “FORMAZIONE GENERALE” FAD IN MODALITA’ E-LEARNING NELL’AMBITO DEL SISTEMA DI GESTIONE “INFORMAZIONE, FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI DELL’ASL DI TARANTO” (DELIBERA D.G. N.1596 DEL 03.12.2018).**

### PREMESSO CHE

- la ASL di Taranto, con Deliberazione D.G. n.1596 del 3 dicembre 2018, ha approvato ed autorizzato l'attivazione del progetto “Sistema Formazione, Salute e Sicurezza”, costituendo, per l'effetto, il “Sistema di pianificazione, organizzazione, gestione e controllo dell'informazione, formazione ed addestramento”
- con Determina U.O.D. Formazione, della quale il presente avviso è parte integrante e strumentale, è stato attivato il Corso “Formazione Generale” ID n.16.6.5 che, ai sensi dell’art.16 del Regolamento della Formazione Aziendale, rientra come *formazione obbligatoria* per il personale a cui è rivolto ed è destinato alla formazione di tutti i lavoratori, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, dal profilo professionale e dalle Strutture di riferimento verso i quali la ASL Taranto ha contratto l’obbligazione alla formazione in sicurezza
- il Polo della Formazione per la Sicurezza, di cui al punto 8 dell’art.28 del Regolamento per “La formazione dei dipendenti della ASL di Taranto” adottato con Delibera D.G. n.487 del 02.03.2017, data la rilevanza del numero dei corsisti ha programmato la Formazione Generale come FAD (Formazione a Distanza) nella forma e-learning, come previsto dal D.Lgs. n.81/2008, articoli 36 e 37, e dagli Accordi Stato-Regioni n.221/2011 e n.223/2011
- è necessario costituire i registri per individuare il personale per la progettazione, produzione ed erogazione del suddetto corso tramite Avviso pubblico rivolto sia ai dipendenti dell’ASL Taranto che al personale esterno.

#### Art.1

Il presente avviso ha lo scopo individuare professionisti esperti per la progettazione, produzione ed erogazione delle attività formative FAD dell’ASL di Taranto.

#### Art. 2

Il presente avviso viene pubblicato per la creazione di n.5 registri per individuare le seguenti figure:

- E-learning Manager
- E-learning Tutor
- Editor Multimediale
- Operatore di Help Desk
- Coordinatore Organizzativo

### **Art. 3**

Le funzioni e i compiti del personale per la progettazione, produzione ed erogazione del corso "Formazione Generale" in modalità FAD e-learning sono così definiti:

#### **A) E-learning Manager**

E' il professionista che sovrintende alla progettazione, alla realizzazione ed alla successiva gestione di attività di e-learning.

L'attività dell'E-learning manager coinvolge tre tipologie di interlocutori: i committenti del progetto, il team che realizza il programma didattico e gli allievi ai quali il programma stesso è destinato. Questa figura è un punto di riferimento per tutti e deve quindi avere una visione strategica del progetto di e-learning.

I compiti di cui si fa carico questo manager possono essere così sintetizzati:

- l'individuazione delle esigenze specifiche del progetto di corso
- la valutazione delle coperture finanziarie e dei tempi di realizzazione
- l'assegnazione dei ruoli all'interno del team
- la scelta degli standard e dei modelli didattici
- la gestione di tutti i processi mediante la piattaforma tecnologica o LMS (Learning Management System)
- il coordinamento operativo del gruppo, sintonizzando in particolare gli esperti di contenuti con gli esperti di tecnologia
- il monitoraggio e la misurazione dei risultati finali.

Per l'E-learning manager è molto importante:

- conoscere le metodologie di apprendimento e le tecniche di comunicazione di base
- comprendere l'architettura degli ambienti di rete, i servizi Web, i software di office automation, oltre ai principali processi aziendali
- saper pianificare le risorse, controllando i tempi e i costi, la contabilità analitica, la gestione dei rischi e la qualità
- avere competenze specifiche sull'LMS, il software centrale di ogni piattaforma di e-learning, nonché gli altri standard emergenti in questo campo
- conoscere la lingua inglese

#### **B) E-learning Tutor**

E' il professionista che si occupa di fornire assistenza ai corsi di formazione erogati in e-learning ed ha le stesse funzioni di un normale Tutor didattico, semplicemente svolge le sue attività on line.

Egli deve:

- conoscere perfettamente la struttura del sistema educativo/formativo, l'organizzazione del lavoro e della formazione all'interno di imprese, istituzioni pubbliche e private, associazioni ed enti di formazione
- avere padronanza delle tecniche di comunicazione e nozioni di psicologia, pedagogia e sociologia
- conoscere le metodologie, gli strumenti didattici ed i metodi di valutazione di conoscenze, competenze e abilità
- deve essere esperto nell'uso dei software dedicati alla progettazione e alla realizzazione di prodotti multimediali per la didattica
- deve saper gestire programmi di formazione continua via Internet
- deve saper progettare percorsi di apprendimento cooperativo in rete e somministrare test a distanza
- deve possedere una buona conoscenza della lingua inglese.

### **C ) Editor Multimediale**

E' il professionista che deve occuparsi della redazione e della gestione dei contenuti (testi, immagini, video animazioni) che saranno pubblicati sulla Piattaforma e-learning per la Formazione.

I requisiti richiesti sono i seguenti:

- Ottime capacità di scrittura e padronanza della lingua
- Competenze in editing e correzione di bozze
- Conoscenza delle regole della scrittura per il web
- Competenze di SEO
- Conoscenza delle principali piattaforme di CMS
- Conoscenza di software per l'editing e la creazione di contenuti multimediali
- Conoscenza di tools di web e social media analytics
- Capacità di produzione e post-produzione di multimedia

### **D ) Operatore di Help Desk**

L'operatore di help desk fornisce supporto da remoto ed è il primo punto di riferimento per gli utenti che hanno bisogno di assistenza tecnica.

L'operatore di help desk riceve la richiesta di supporto tramite email, chat o telefonata e guida l'utente alla risoluzione del problema il più rapidamente possibile.

Le principali responsabilità e mansioni dell'help desk sono:

- Reagire tempestivamente alle richieste di assistenza da parte degli utenti, tramite ticket o telefono
- Comprendere e circoscrivere il problema
- Nei casi più semplici, fornire una prima risposta tecnica al cliente
- Collegarsi ai sistemi del cliente per verificare il problema
- Trovare soluzioni ai malfunzionamenti
- Effettuare interventi HW e SW da remoto per il ripristino delle funzionalità
- Indirizzare l'utente alla risoluzione del problema e seguirlo nella procedura
- Assicurarci con l'utente dell'effettiva risoluzione del problema
- Nei casi più complessi, trasferire il caso al livello di supporto successivo (escalation)
- Seguire le richieste non risolte e assicurarne la rapida soluzione, nel rispetto degli SLA
- Contribuire ad alimentare il repertorio di FAQ aziendali con i casi di richieste più comuni

Le principali abilità e competenze richieste per lavorare come help desk sono:

- Competenze hardware e software
- Capacità di reagire tempestivamente alle richieste di supporto
- Capacità di comunicare informazioni tecniche, sia verbalmente che per iscritto, a diverse tipologie di utenti
- Capacità di attenersi scrupolosamente alle istruzioni interne
- Capacità di ascolto e orientamento all'interlocutore
- Predisposizione al raggiungimento degli obiettivi
- Capacità analitiche e di problem solving
- Capacità di mantenere la calma
- Ottime capacità di lavoro in team
- Flessibilità
- Suggestire miglioramenti nelle procedure

## **E) Coordinatore Organizzativo**

Il Coordinatore Organizzativo coincide, di norma, con l'Agente della Formazione della Struttura Complessa dell'Azienda Sanitaria Locale di Taranto individuato tra gli operatori di ogni Struttura Complessa sanitaria, tecnica, professionale ed amministrativa.

Il candidato deve:

- possedere adeguate competenze informatiche e con specifica competenza nel campo della Formazione
- assicurare tutte le funzioni Tecniche, Amministrative e Organizzative connesse alla Formazione nell'ambito del corso di riferimento
- coadiuvare il Direttore della Struttura nell'Analisi dei Bisogni Formativi, nell'elaborazione del Dossier Formativo e nella progettazione della formazione da realizzare nella Struttura di competenza
- predisporre tutta la documentazione necessaria per l'adozione dell'atto deliberativo di attivazione e per le procedure di accreditamento dei singoli corsi
- coordinare le attività propedeutiche di comunicazione, di iscrizione e di organizzazione dell'attività formativa, ossia:
  - o notificare ai Direttori di Macro Struttura o Struttura Complessa o Struttura Semplice l'elenco dei lavoratori che sono stati iscritti con indicazione della data in cui ogni lavoratore deve obbligatoriamente frequentare il corso
  - o accertarsi che ogni lavoratore dell'elenco dei partecipanti riceva la comunicazione dell'obbligo di frequentare il corso con l'indicazione della data
  - o accogliere le istanze del Direttore o Responsabile e/o del lavoratore tese ad ottenere eccezionalmente e per giustificati gravi motivazioni le richieste di scambio di data con altro lavoratore e provvedere a registrare il movimento
- gestire la segreteria organizzativa dei corsi
- predisporre tutta la documentazione necessaria per le procedure di chiusura dei corsi.

### **Art.4**

Al presente avviso possono partecipare sia i dipendenti che gli esterni all'azienda che dichiarino di essere in possesso dei titoli di studio, di avere esperienza specifica nel settore, di avere conoscenze, competenze, certificazioni, abilitazioni ed esperienze lavorative per l'inserimento nei registri richiesti.

### **Art.5**

I dipendenti interni/esterni interessati possono presentare domanda all'U.O.D. Formazione compilando esclusivamente l'allegato modello che deve essere trasmesso, unitamente al curriculum, tassativamente a mezzo mail al seguente indirizzo: [formazione@asl.taranto.it](mailto:formazione@asl.taranto.it).

L'U.O.D. Formazione provvederà a:

- raccogliere le istanze
- registrarle in ordine di arrivo
- verificare il possesso dei requisiti di accesso
- valutare i titoli presentati da ciascun candidato
- elaborare un elenco di candidati per ciascuno dei n.5 elenchi
- predisporre gli atti necessari per l'individuazione formale dei soggetti che saranno inseriti negli Elenchi e notificarne l'individuazione agli interessati
- istituire i corrispondenti Registri ed elenchi

### **Art.6**

L'incarico assegnato sarà remunerato secondo quanto stabilito dal Regolamento della Formazione di cui alla Deliberazione DG n.487 del 2 marzo del 2017 e dagli atti di attivazione dei corsi.

Il dipendente ASL Taranto può accettare l'incarico de quo a condizione di aver assolto al debito orario istituzionale nel mese in cui l'incarico si conclude. I dipendenti ASL e gli esterni dipendenti di altre Pubbliche Amministrazioni sono soggetti alle previsioni del D.Lgs. n. 165/2001, art. 53.

Il candidato che chiede di essere iscritto in uno o più dei registri dichiara di:

- accettare il regolamento aziendale della formazione
- compilare e fare pervenire la scheda anagrafica
- perfezionare la registrazione sulla Piattaforma come formatore

### **Art.7**

Il dipendente interno o il soggetto esterno che intende essere iscritto nei suddetti Registri deve compilare il format di candidatura allegato ed inviarlo via mail riportando il seguente oggetto: "AVVISO FORMULAZIONE ELENCHI PROGETTAZIONE, PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI ATTIVITA' FAD" e deve attendere il feedback di conferma dall'U.O.D. Formazione con il numero di protocollo con cui la richiesta è stata registrata.

Chi intende candidarsi può farlo in qualsiasi momento perché l'elenco è aperto e perenne.

### **Art.8**

I dipendenti interni e i soggetti esterni incaricati rispondono della loro attività, che deve essere svolta nel rispetto del Regolamento della Formazione di cui alla Deliberazione DG n.487 del 2 marzo del 2017, al Dirigente Responsabile dell'U.O.D. Formazione.

Dirigente Responsabile U.O.D. Formazione  
Donato Salfi