



Protocollo per lo svolgimento dei corsi di formazione aziendale in modalità “videoconferenza sincrona”

Introduzione

Dall’inizio dell’emergenza pandemica, nel febbraio 2020, le attività formative in presenza sono state esplicitamente proibite, e comunque rese difficili, dal rischio di contagio interpersonale di Covid-19. Tale rischio è legato alla intrinseca caratteristica dei corsi di formazione residenziale (presenza di gruppi numerosi di persone in un ambiente chiuso e relativamente contenuto).

A livello aziendale ciò ha determinato una riduzione delle attività formative residenziali, fatto salvo le attività di addestramento, con l’adozione di tutte le precauzioni del caso, strettamente collegate alla pandemia (si pensi ai corsi di Vestizione e Svestizione di DPI), o all’area di emergenza-urgenza (Corsi BLS-D, C-PAP, NIV etc.).

Uno degli elementi che ha favorito la ripresa delle attività formative in azienda è stata l’equiparazione della videoconferenza da remoto in modalità sincrona alla formazione in presenza, prevista/ribadita da varie indicazioni regionali, da quanto riportato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (FAQ) e dagli stessi Accordi Stato-Regioni, in particolare nell’ambito della formazione alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

La videoconferenza (o web-conference) è definita come “Conferenza, dibattito o incontro i cui partecipanti sono in sedi diverse e anche lontane, realizzata per mezzo di un sistema di collegamenti videotelefonici o informatici”.

Consente pertanto l’erogazione, tramite una piattaforma informatica, di corsi sincroni, alla presenza contemporanea seppur dislocata, di discenti e docente, creando delle vere e proprie aule virtuali di formazione.

Alla luce dell’esperienza finora condotta, e di quanto suggerito nella bozza di linee di indirizzo INAIL (ancora in fase di approvazione) per la formazione in videoconferenza sincrona, la UOs Formazione, in collaborazione con il SPP e con il DPO, ha definito un “**Protocollo per lo svolgimento dei corsi di formazione aziendale in modalità di videoconferenza sincrona**”, di seguito descritto in dettaglio.

**Protocollo per lo svolgimento dei corsi di formazione aziendale in modalità “videoconferenza sincrona”:
*modalità di iscrizione, verifica dell’identità, della presenza e tracciamento dei collegamenti***

1. L’ iscrizione ad un Corso viene fatta dall’operatore aziendale mediante l’accesso con credenziali personali al sistema informatico di gestione della Formazione denominato **“Tom”**. L’approvazione della richiesta di iscrizione può essere automatica o passare per la conferma del diretto superiore (a esempio, nel caso del comparto, il Coordinatore). Ciò consente di individuare in maniera univoca le richieste di partecipazione al corso.
2. La iscrizione al Corso passa dalla fase di approvazione alla fase di accettazione (e di formazione dell’aula) al momento della chiusura delle iscrizioni. L’inserimento in aula avviene in ordine cronologico e fino al numero massimo di iscritti previsti per quel corso.
3. La segreteria della Formazione, dopo la definitiva accettazione di un partecipante al corso e nelle 24 ore lavorative che precedono l’inizio del lo stesso, trasmette al suo indirizzo aziendale (cui si accede solo con credenziali personali) una mail con:
 - Data ed orario di inizio e di fine del Corso
 - Programma dettagliato del Corso
 - Questionario di apprendimento e questionario di gradimento
 - Requisiti Hardware e Software di sistema necessari per il collegamento
 - Link alla piattaforma utilizzata (nello specifico Zoom) che consente di verificare, prima dell’inizio del corso, l’idoneità della propria postazione e della propria connessione internet per lo svolgimento delle attività formative (<https://zoom.us/test>)
 - Contatto telefonico per eventuali informazioni ed orari in cui di può essere contattata la segreteria
 - Ai fini della privacy vale quanto espressamente approvato al momento della iscrizione alla piattaforma TOM sul trattamento dei dati personali ad esclusivo uso della tracciabilità delle attività formative



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

4. Il giorno di inizio del Corso il partecipante viene ammesso all'aula virtuale attraverso il link comunicato.
5. Le ore di presenza del discente, identificato con nome e cognome, vengono registrate in automatico da Zoom (accesso, eventuali disconnessioni, uscita dal corso) al fine di confermare la presenza per il numero di ore previsto dalla norma (90% delle ore di formazione);
6. *Il discente, I momento della conferma dell'iscrizione, si impegna e dichiara sotto la propria responsabilità che sarà collegato, con audio e videocamera accesa, per tutta la durata del corso;*
7. *Il docente può chiedere conferma della presenza in aula richiedendo ai partecipanti di digitare nella chat privata il proprio nome e cognome , in qualunque momento del corso;*
8. Ogni discente deve avere una propria postazione personale identificabile (pc, tablet o smartphone);
9. Come già descritto al punto 3.3, i discenti ricevono ii questionari di apprendimento e gradimento sulla propria mail aziendale entro 24 ore dall'inizio del corso;
10. Le verifiche di apprendimento (questionari) devono essere svolte in maniera sincrona al corso, con visualizzazione dei discenti da parte del docente tramite le finestre aperte a video. L'invio degli elaborati e del test di gradimento (per i corsi ECM) deve essere fatto alla fine del corso e comunque entro 24 ore dalla sua conclusione con la trasmissione ESCLUSIVA all'indirizzo mail "corsiecm@arnascivico.it";
11. L'attestato, a seguito della verifica del soddisfacimento dei requisiti richiesti per il suo rilascio (frequenza del 90% delle ore di corso, superamento del test di apprendimento, compilazione del questionario di gradimento), viene inviato alla cartella informatica personale del dipendente (denominata MYTOM sul gestionale TOM). L'accesso alla cartella informatica è possibile solo con l'utilizzo delle credenziali personali specifiche di ciascun dipendente);
12. *Per scaricare l'attestato di un corso a cui ha partecipato, l'operatore dovrà accedere con le proprie credenziali alla propria casella personale presente sulla piattaforma della formazione (MYTOM), andare su DOCUMENTI e cliccare il tasto CERCA.*

Protocollo per lo svolgimento dei corsi di formazione aziendale in modalità “videoconferenza sincrona” : progettazione della attività in videoconferenza: figure coinvolte e requisiti tecnici della piattaforma

Allegato 1: soggetti che partecipano al processo formativo dei corsi in modalità videoconferenza sincrona

Soggetti	Requisiti	Attività previste
Docente	competenze formative e conoscenza della piattaforma Zoom	gestione della formazione garantendo l'interattività verifica della continuità della presenza attraverso le finestre dei discenti (obbligo di tenere le videocamere/webcam sempre accese)
Tutor d'aula (se presente)	competenze formative e conoscenza della piattaforma Zoom	supporto didattico al docente nelle esercitazioni e nelle verifiche verifica e tracciamento della continuità della presenza attraverso le finestre dei discenti (obbligo per i discenti di tenere le videocamere/webcam sempre accese) monitoraggio dell'andamento del corso (clima d'aula) e dell'apprendimento dei discenti
Segreteria Formazione	competenze formative, informatiche e conoscenza della piattaforma Zoom	informazione ai discenti circa i requisiti tecnici delle postazioni, i requisiti hardware e software dei dispositivi utilizzati e del collegamento a rete. gestione modalità di accesso e registrazione verifica e tracciamento della continuità della presenza attraverso i tracciati informatici gestione della chat e delle mail
U.O.S. Informatica	competenze tecniche informatiche	gestione criticità sistemi informatici e connettività aziendale – gestione dati personali
Discenti (operatori dell'ARNAS Civico)	Competenze informatiche minime	iscrizione tramite piattaforma TOM lettura delle mail e della messaggistica istantanea trasmesse dalla segreteria della Formazione contenute le istruzioni e le informazioni per seguire i corsi in videoconferenza verifica della compatibilità di hardware/software da utilizzare con le



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

specifiche previste per la piattaforma Zoom
accesso tramite link alla piattaforma Zoom
dichiarazione della propria presenza su chat privata (nome e cognome)
Impegno a seguire il corso per le ore previste e a tenere sempre accesa – per tutta la durata del corso – la videocamera/webcam

Allegato 2: ARNAS Civico – U.O.s. Formazione – Requisiti tecnici minimi per corsi in modalità videoconferenza sincrona tramite Zoom

Sistemi Operativi Supportati

Microsoft Windows 10 (Home, Pro o Enterprise)
Microsoft Windows 8 o 8.1
OSX (10.7 o superiore) (Mac)

Browser Supportati *

Google Chrome (> 50)
Mozilla Firefox (> 52)
Microsoft Edge (ultima versione)
Safari (> 12, solo su OSX aggiornato) (Mac)

Requisiti di Sistema

Connessione internet stabile – broadband wired or wireless
Speaker e microfono – integrati, USB o Wireless
Webcam - integrata o USB

Lista dei dispositivi supportati

<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/360026690212>

Zoom Client for Meetings (da installare sul proprio dispositivo)

zoom.us/download

Table e Mobile Device Supportati

iOS 8.1 o superiore
Android 5.0x o superiore
Surface PRO 2 or higher running Win 8.1 or higher
Blackberry devices

Browser Mobile Supportati *

iOS 10 o superiore
Android: browser predefinito nella versione 4.2 e superiore

*** Nota tecnica**

Le versioni riportate in modo esplicito sono puramente indicative e soggette a modifiche nel tempo.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Consultare la pagina dei requisiti tecnici della piattaforma di videoconferenza e meeting Zoom al seguente indirizzo <https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362023-System-requirements-for-Windows-macOS-and-Linux>

Allegato 3: ARNAS Civico – U.O.s. Formazione – Accesso e monitoraggio delle presenze dei corsi in modalità videoconferenza sincrona

Modalità di accesso ai corsi	Accesso solo agli iscritti accettati su TOM che hanno ricevuto la mail di conferma all'indirizzo di posta elettronica aziendale L'accesso all'aula virtuale (su Zoom) avviene attraverso il link trasmesso alla mail aziendale personale Data ed ora di accesso vengono verificati dalla Segreteria della Formazione dal tracciato rilevato automaticamente da Zoom
Monitoraggio e registrazione delle presenze	Tracciatura riportante l'ora iniziale e finale del collegamento e gli eventuali abbandoni – valore di registro presenze – con validazione mediante firma da parte del Docente e del Responsabile Corso Conferma da parte del partecipante della propria presenza su chat privata e monitoraggio durante la lezione, da parte del docente e/o del tutor, tramite le finestre attive a video (webcam partecipanti)
Interazione sincrona tra Docenti e Discenti	Tramite webcam e chat, con stimolazione, da parte del docente e/o del tutor di interventi sincroni durante la lezione
Proiezione delle presentazioni	Slide, filmati, documenti etc.
Verifiche Intermedie e Finali	Sincrone alla attività formativa con acquisizione alla fine del Corso degli elaborati da parte della segreteria della Formazione tramite mail aziendale personale I questionari vanno trasmessi dai discenti subito dopo la fine del corso e comunque entro 24 ore dalla conclusione dello stesso esclusivamente alla mail corsiecm@arnascivico.it

Allegato 4: ARNAS Civico – U.O.s. Formazione – Modalità operative per la gestione della didattica e la privacy

Iscrizioni e consenso informato

Conformità al GDPR 2016/679 in materia di protezione dei dati personali

Zoom e il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'Unione Europea:

Indirizzo: <https://explore.zoom.us/it/gdpr/>

I discenti, i docenti e i tutor devono aver preliminarmente dato il loro consenso al trattamento dei dati a scopo formativo

Gestione delle verifiche intermedie e delle esercitazioni

Le verifiche vanno fatte sempre in modalità sincrona, alla fine del Corso, con possibilità di visualizzazione delle finestre dei discenti nel corso dello svolgimento

L'invio e la ricezione dei file contenenti le verifiche avviene tramite posta elettronica come sopra descritto

Rilascio delle attestazioni

Tramite piattaforma TOM a ciascuno dei partecipanti (My TOM)