



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
Direzione Centrale per gli Istituti di Istruzione

28 APR 2016

Prot. 81100
Fascicolo 500 A/RBL/23DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

Roma, data protocollo

OGGETTO: Progetto "SISFOR – Sistema di formazione on-line delle Forze dell'Ordine". Modalità organizzative dell'attuazione formativa.
Disposizioni

AI SIGNORI QUESTORI DELLA REPUBBLICAAGRIGENTO - AVELLINO - BARI
BENEVENTO - BRINDISI - CALTANISSETTA
CASERTA - CATANIA CATANZARO
COSENZA - CROTONE - FOGGIA - LECCE
MESSINA - NAPOLI - PALERMO - RAGUSA
REGGIO CALABRIA - SALERNO - SIRACUSA
TARANTO - TRAPANI - VIBO VALENTIA**AI SIGG. DIRIGENTI DEI COMPARTIMENTI POLIZIA STRADALE**BARI - CATANIA - CATANZARO - NAPOLI
PALERMO**AI SIGG. DIRIGENTI DEI COMPARTIMENTI POLFER**BARI - NAPOLI - PALERMO
REGGIO CALABRIA**AI SIGG. DIRIGENTI DEI COMPARTIMENTI POLIZIA POSTALE E COMUNICAZIONI**BARI - CATANIA - NAPOLI - PALERMO
REGGIO CALABRIA**AI SIGG. DIRIGENTI DELLE ZONE DI POLIZIA DI FRONTIERA**

BARI - NAPOLI - PALERMO

AI SIGG. DIRETTORI DEI SERVIZI TECNICO LOGISTICI E PATRIMON.

CATANIA - NAPOLI

AI SIGG. DIRIGENTI DEI REPARTI MOBILIBARI - CATANIA - NAPOLI - PALERMO
REGGIO CALABRIA - TARANTO**AI SIGG. DIRIGENTI REPARTI VOLO**BARI - NAPOLI - PALERMO -
REGGIO CALABRIA**AI SIGG. DIRIGENTI DEI REPARTI PREVENZIONE CRIMINE**LECCE - CATANIA - COSENZA - NAPOLI
PALERMO - REGGIO CALABRIA
VIBO VALENTIA**AL SIGNOR DIRETTORE DEL CENTRO ELETTRONICO DELLA P. DI S.**
NAPOLI**AI SIGG. DIRETTORI DELLE SCUOLE ALLIEVI AGENTI**

CASERTA - VIBO VALENTIA



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

AI SIGG. DIRETTORI DEGLI AUTOCENTRI DELLA P. DI S.
FOGGIA - MESSINA - NAPOLI - PALERMO
AI SIGG. DIRETTORI DEI CENTRI DI RACCOLTA REGIONALI ED
INTERREGIONALI V.E.C.A
BARI - PALERMO - REGGIO CALABRIA

La presente circolare fa seguito alle note di questa Direzione Centrale n.500.B/REL.23 prot. 2670 e 7277, rispettivamente in data 10/2 e 15/4/2015, con le quali sono state fornite notizie di dettaglio in ordine al Progetto SISFOR - *Sistema di formazione on-line delle Forze dell'Ordine*, destinato al personale appartenente alla Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza e Polizia Locale, operanti nel territorio delle Regioni Obiettivo Convergenza (Campania, Calabria, Puglia e Sicilia).

Con successive note dell'Ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale, è stato dato avvio alle predisposizioni organizzative, inclusa la nomina dei tutor, per la realizzazione del suddetto Progetto che è giunto nella fase conclusiva "*dell'attuazione formativa*", in quanto la ditta fornitrice ha ultimato le attività previste dal contratto e sono in corso le verifiche di conformità e il collaudo finale della funzionalità dell'intero sistema.

Come già comunicato con la suddetta nota del 10/2/2015, il Progetto SISFOR (ex programmazione PON 2007/2013 poi transitato al P.A.G. - *Piano di Azione Giovani Sicurezza e Legalità*) è articolato in 300 moduli formativi che riguardano 8 aree tematiche di interesse istituzionale (*Codice Penale, Codice di Procedura Penale, Tutela Ambientale, Armi ed Esplosivi, Immigrazione e Stranieri, Stupefacenti, Ordine e Sicurezza pubblica, Circolazione Stradale*).

Tale progetto si prefigge lo scopo di fornire agli operatori che prestano servizio nelle suddette Regioni, impiegati nelle attività di controllo del territorio, di polizia giudiziaria e di polizia di prevenzione, intesa nella sua più ampia accezione, una formazione progressiva e integrata e un aggiornamento continuo attraverso la realizzazione di un sistema didattico, erogato tramite una piattaforma e-learning che consente di raggiungere con facilità tutto il personale designato.

I percorsi formativi sono destinati a fornire le conoscenze normative e i saperi professionali, sintetizzati in "*protocolli operativi*" (termine utilizzato nel Progetto, da considerare come sinonimo di "*successione di adempimenti procedurali*"), che riportino le operazioni da compiere, la loro corretta cronologia, i valori da tutelare, le normative di riferimento, la correlazione con altri atti o operazioni, con l'ulteriore finalità di standardizzare le procedure operative espresse con la modulistica da utilizzare nelle diverse fasi dell'attività di polizia.

Per la realizzazione dei 300 moduli formativi che costituiscono l'ossatura del sistema, sono stati interessati gli Uffici e le Direzioni Centrali del Dipartimento della P.S. che hanno designato propri referenti per il necessario raccordo con questa



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

Direzione Centrale nonché gli esperti delle materie (definiti anche RFA - *Referenti per la formazione dell'Amministrazione*), cioè il personale che ha fornito gli "input" per l'elaborazione dei moduli strutturati sulla peculiarità delle esigenze operative e formative delle Forze di Polizia, validandone poi i contenuti.

Per individuare ulteriori argomenti da inserire o tematiche da sviluppare nei 300 moduli, con la suddetta nota del 10/2/2015 è stato chiesto anche il contributo degli Uffici territoriali, trasmettendo l'elenco dei moduli fino ad allora individuati. Successivamente, si è dato corso alla realizzazione dei moduli, d'intesa con i referenti delle Direzioni Centrali competenti, in ragione delle aree tematiche da sviluppare.

Le implementazioni dei moduli nelle materie di interesse professionale potranno essere valutate a conclusione della fase contrattuale, nel rispetto delle disposizioni che regolano i progetti che beneficiano di finanziamenti con fondi europei.

Tutto ciò premesso, che sintetizza il percorso attraverso il quale il Progetto SISFOR è stato realizzato, si illustrano, qui di seguito, le modalità per l'attuazione formativa, che costituisce il fine ultimo della progettualità con modalità e-learning.

Va innanzitutto evidenziato che il progetto di massima per l'avvio delle attività formative è già stato sottoposto alle OO.SS. del personale della Polizia di Stato per un confronto e per acquisire ogni utile elemento propositivo, non risultando possibile riunire la Commissione Paritetica Centrale per la formazione e l'aggiornamento, a seguito della soppressione degli organi collegiali disposta con il D.L. n. 95/2015, convertito in legge n. 135/2012, convertito in legge n. 135/2012, in applicazione dell'art. 29 del D.L. n. 223/2006, convertito in legge n. 248/2006.

La riunione si è tenuta il 5 aprile u.s. e sono state fornite dai Rappresentanti delle OO.SS. specifiche indicazioni, in relazione alle quali è stato rielaborato il documento che, integrato con le osservazioni formulate, si allega alla presente circolare.

Si precisa che il documento è stato sviluppato per paragrafi, al fine di consentirne l'agevole lettura e per facilitare l'individuazione delle tematiche trattate.

Per quanto riguarda la terminologia utilizzata nel documento, che ha formato oggetto di alcune osservazioni da parte delle OO.SS., va precisato che alcuni termini (*protocolli operativi, autoformazione, attività operativa*) sono mutuati dalla "Scheda Progetto" approvata, a suo tempo, dalla Commissione Europea, ma vanno intesi nel significato strumentale alle attività formative del Progetto SISFOR (la cui prima stesura risale all'anno 2009). Ciò è stato ampiamente chiarito nel documento allegato, sulla scorta delle osservazioni formulate dalle OO.SS. nel corso dell'incontro.

Nel rinviare alla lettura del documento per avere una visione di insieme della progettualità in esame, si indicano, qui di seguito, le fasi e le modalità attraverso le quali si dovrà sviluppare l'attuazione formativa di SISFOR, cioè l'effettiva formazione



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

del personale attraverso l'utilizzazione dei 300 moduli "caricati" in piattaforma e i percorsi formativi predisposti o che verranno approntati.

Si precisa che le varie fasi non sono separate e consequenziali, ma avranno punti di sovrapposizione.

1^ FASE – CONOSCENZA DELLE POTENZIALITA' DEL PROGETTO SISFOR

La fase conoscitiva del Progetto SISFOR parte dalla lettura delle presente circolare e del documento allegato, ma si deve sviluppare attraverso ulteriori approfondimenti sulle potenzialità del sistema e accurate riflessioni in materia di formazione che devono riguardare ciascun ambito territoriale e gli Uffici ivi presenti.

La formazione e-learning è stata introdotta nella pubblica Amministrazione oltre 15 anni fa, ma solo nell'anno 2015 sono state avviate nella Polizia di Stato le prime progettualità con la suddetta modalità che hanno già trovato le seguenti positive concretizzazioni:

- designazione dei referenti provinciali per le attività formative informatiche;
- attivazione della Piattaforma e-learning della Polizia di Stato;
- alfabetizzazione informatica del personale per la fruizione di contenuti con modalità e-learning;
- svolgimento dei vari cicli del concorso per Vice Sovrintendente con modalità informatiche e telematiche, con verifica del gradimento da parte dei frequentatori e dell'efficacia formativa dei moduli e-learning;
- attivazione dei corsi per la formazione teorica degli addetti alle misure antincendio per le attività a rischio basso e medio;
- supporto alle attività di aggiornamento e addestramento professionale, mediante la diffusione di moduli formativi su specifiche tematiche di interesse istituzionale.

Il progetto SISFOR si va, quindi, a collocare in un contesto di formazione a distanza già proficuamente avviata, ma presenta caratteristiche e peculiarità proprie, in particolare per quanto riguarda il modello organizzativo e le modalità di erogazione delle attività formative che riguardano i seguenti settori: *Autoformazione, Aggiornamento professionale, Formazione mirata su specifiche esigenze.*

Ciò è ampiamente illustrato nel "Paragrafo N" del documento allegato, cui si rinvia per gli approfondimenti.

Ad integrazione dei contenuti espressi nel documento, si fa presente che la flessibilità e la conformazione del progetto SISFOR consentono di personalizzare al massimo i percorsi formativi e di strutturarli sulle specifiche esigenze anche di un gruppo ristretto di operatori (e persino del singolo).



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

Oltre ai moduli realizzati in base al Progetto, è prevista, nel rispetto delle procedure che disciplinano le progettualità Europee, una successiva espansione, con l'acquisizione al sistema di altri prodotti formativi e-learning realizzati in proprio dall'Amministrazione nelle otto aree tematiche e nei settori di interesse istituzionale.

Ciò consentirà di costituire un'ampia "libreria virtuale" dalla quale attingere, di volta in volta, il materiale didattico per l'attivazione di percorsi formativi specifici, al fine di realizzare una formazione mirata e strettamente collegata alle esigenze di tutti gli operatori, in termini di fabbisogno formativo e di conoscenze professionali che si ritenga di fare acquisire per svolgere al meglio le attività del proprio ufficio.

Questo obiettivo è in linea con le finalità dell'aggiornamento professionale che, benché introdotto da oltre 30 anni nel panorama formativo degli operatori di Polizia, presenta ancora palesi criticità, che si possono sostanzialmente ricondurre alle difficoltà di adottare un modello organizzativo appropriato per rendere le attività formative meno esposte all'influenza pregiudizievole delle esigenze di servizio e delle carenze logistiche, che possono causare il differimento delle attività formative.

La formazione a distanza consente di ovviare quasi integralmente a questi inconvenienti ed il progetto SISFOR, che è rivolto a tutti gli operatori che operano in codeste Regioni, ha le potenzialità per realizzare anche una formazione efficace e personalizzata.

Si evidenzia che una lezione con modalità e-learning, attraverso la combinazione di supporti audio, visivi e testuali, consente di trattare esaurientemente le varie tematiche, senza la contestuale presenza in aula di docente e discenti, con l'ottimizzazione temporale e spaziale delle attività formative, delocalizzandole in base alle esigenze organizzative e logistiche del personale e degli Uffici di appartenenza.

La positiva sperimentazione che si auspica possa avvenire in codeste sedi, consentirà di estendere, previa condivisione con le OO.SS, analoghe modalità formative su tutto il territorio nazionale.

Per rendere più agevole gli approfondimenti sulle potenzialità del sistema formativo SISFOR, l'Ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale, il cui direttore è stato designato quale "**Responsabile per l'attuazione formativa**" e ha coordinato le attività contrattualmente previste per la realizzazione dei moduli e dei percorsi formativi, curerà la diramazione dei Manuali (utente e tutor/docente) approntati dalla ditta fornitrice. Tali Manuali sono consultabili anche in piattaforma, accedendo all'area "*Documentazione*" e selezionando l'apposito collegamento posto nella home page nella barra dei menu.

Ad integrazione del contenuto della presente circolare e relativo allegato, dei Manuali e del restante materiale informativo che verrà diffuso, il Responsabile dell'attuazione formativa diramerà anche le disposizioni applicative relative al servizio di Help desk, all'utilizzazione della piattaforma e delle sue funzioni, alle modalità di erogazione dei moduli e dei percorsi formativi e a quanto necessario per completare la



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

"fase conoscitiva" in modo più appropriato ed esaustivo, al fine di ottimizzare la potenzialità del sistema.

L'ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale costituirà, inoltre, il riferimento a livello organizzativo e gestionale dell'attuazione formativa, cui potranno essere indirizzate eventuali richieste di chiarimenti all'indirizzo di posta elettronica: dcii.studieprogrammi@interno.it

2^ FASE – INDIVIDUAZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO DELLE ATTIVITA' FORMATIVE A LIVELLO TERRITORIALE

I progetti formativi con modalità e-learning pongono una serie di problematiche, alcune delle quali strettamente legate alla formazione, mentre altre riguardano i profili organizzativi, logistici e tecnici.

Molti aspetti critici sono stati affrontati e risolti in occasione della realizzazione di altre progettualità con modalità e-learning, per cui l'attuazione formativa di SISFOR si deve incentrare, in particolare, sull'adozione di un modello organizzativo che preveda quanto segue:

- a) individuazione dei settori di applicazione;
- b) modalità organizzative delle attività formative;
- c) selezione dei discenti;
- d) procedure per la fruizione dei contenuti didattici.

I settori di applicazione del Progetto SISFOR, come già detto, sono indicati nel "Paragrafo N", del documento allegato (*Autoformazione, Aggiornamento professionale, Formazione mirata su specifiche esigenze*).

Le modalità organizzative delle attività formative sono indicate, invece, nel "Paragrafo O", in cui viene operata la distinzione tra "Autoformazione", che non va disciplinata essendo una prerogativa del discente da attuare nella forma più congeniale alle sue personali esigenze, e "Formazione assistita", che è applicabile all'Aggiornamento professionale di settore e alla Formazione mirata su specifiche esigenze.

L'elevata duttilità della formazione e-learning consentirà di strutturare i percorsi formativi in modo speculare alle necessità dei discenti.

Nel rinviare a quanto riportato nel suddetto "Paragrafo O", si fa presente che la strutturazione di un corso di formazione e-learning a livello provinciale, a cura degli Uffici di livello primario (Questure, Uffici delle Specialità, Reparti, ecc.), può essere realizzato con modalità semplificate.

Per organizzare un corso, da intendere come attività formativa che si sviluppa attraverso la fruizione di più moduli, è sufficiente consultare i cataloghi, utilizzando anche il motore di ricerca della piattaforma.

Selezionati i moduli di interesse, con riguardo ai destinatari dell'attività didattica e agli obiettivi che si intendono conseguire, occorrerà considerare che la



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

formazione avviene per giornate lavorative e che il personale non può essere impiegato in altre attività.

Ogni modulo ha la durata di 90 minuti circa, calcolando anche il tempo mediamente occorrente per effettuare i test di verifica dell'apprendimento. Di conseguenza, dovendo considerare anche le pause per non superare il periodo massimo di applicazione al videoterminale, previsto dal **D. Leg.vo 81/08**, si ritiene che nell'arco temporale di 6 ore possano essere visionati tre moduli.

Con questi parametri devono essere calcolate le giornate formative e la durata dei corsi, tenendo presente che nella "Scheda" del Progetto SISFOR è stata prevista, come indicatore di risultato, l'erogazione di una formazione complessiva di almeno 36 ore in tre anni per ciascun operatore (in sostanza due giornate formative annuali in media).

Com'è noto, l'aggiornamento di settore è fissato in tre giornate lavorative annuali, per cui sussistono i margini per potere effettuare una formazione mista, con percorsi e-learning effettuati sulla piattaforma SISFOR, associati a lezioni frontali.

I discenti vanno selezionati con riguardo alla tipologia di attività formativa assistita che si vuole erogare. L'aggiornamento di settore riguarda tutto il personale e occorrerà individuare i moduli più adatti a soddisfare le esigenze formative nel settore di appartenenza o in attività operative che il discente è chiamato comunque a svolgere.

La formazione mirata è, invece, strettamente correlata all'obiettivo che si vuole conseguire e alla tipologia di personale che deve essere impiegato, previa una specifica formazione nella materia di interesse (ad esempio l'intensificazione dei controlli di polizia Amministrativa da parte di operatori non ordinariamente preposti al settore).

Per le modalità organizzative dei corsi e delle attività formative e per la selezione dei discenti "da iscrivere", si rinvia al Manuale Tutor/Docenti.

In questo contesto è comunque necessario fornire alcune indicazioni in ordine alla figura del docente e come questi si colloca nel panorama dell'attuazione formativa del Progetto SISFOR.

Va premesso che il processo di e-learning non consiste nella sola distribuzione e diffusione in rete di materiale formativo, ma esige che vengano messi a disposizione e forniti servizi didattici on line.

La progettazione delle attività formative deve quindi prestare attenzione anche agli aspetti relativi alla gestione e al coordinamento del programma di formazione nel suo complesso, oltre che alla metodologia propria della formazione a distanza, in modo che l'iniziativa venga realizzata nella maniera più soddisfacente in termini di efficienza e di efficacia.

Il discente, quindi, avrà a disposizione le funzioni aggiuntive della piattaforma che consentono di surrogare taluni vantaggi della formazione tradizionale. Il forum, la chat, la web-conference sono strumenti che rendono possibile il confronto delle idee e la partecipazione attiva, contribuendo al fattivo processo formativo.



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

Anche la figura del docente risponde a questa logica di partecipazione e assume un ruolo fondamentale nella strutturazione dei corsi e delle attività formative e nel supporto ai discenti, cui fornisce chiarimenti su aspetti non adeguatamente compresi e assimilati.

Egli, tuttavia, non ha un compito diretto e vincolato, fatta eccezione per le web-conferenze che ha la possibilità di attivare per particolari esigenze formative. Negli altri casi il suo ruolo non è di immediato supporto alla richiesta di assistenza didattica e quindi non viene influenzato da possibili concomitanti esigenze di servizio.

Nel rinviare ai contenuti del Manuale tutor/docente e al "*Paragrafo P*" del documento allegato per gli approfondimenti su tale figura, si fa presente che, a livello provinciale, va designato un docente per ognuna delle otto aree tematiche, cui vanno affiancati, in relazione al numero di discenti e alle prevedibili maggiori esigenze di assistenza didattica, eventuali collaboratori.

La designazione avverrà a cura dei Sigg. Questori, sentiti gli altri Dirigenti degli Uffici della provincia e dovrà avvenire prima dell'avvio delle attività formative.

Il modello organizzativo a livello territoriale riguarda, altresì, le procedure per la fruizione dei contenuti didattici e le interlocuzioni con le OO.SS. del personale, atteso che, ai sensi dell'art. 3 dell'A.N.Q., gli accordi decentrati riguardano anche i "criteri applicativi relativi alla formazione e all'aggiornamento professionale, con riferimento ai tempi e alle modalità."

In tale prospettiva, il Progetto organizzativo è già stato sottoposto alle OO.SS. Nazionali da parte di questa Direzione Centrale, recependo le osservazioni formulate.

A livello locale, sarà cura dei Dirigenti degli Uffici, sede di contrattazione decentrata, realizzare le intese che si rendessero necessarie per lo svolgimento delle attività formative attraverso il sistema SISFOR, riconducibili all'aggiornamento professionale.

Si precisa che la formazione e-learning, per l'elevata duttilità del sistema, può essere attuata senza necessità di variare i tempi e le modalità dell'aggiornamento professionale già oggetto di intese.

Per quanto concerne, invece, le procedure per la fruizione dei contenuti didattici, si rinvia al contenuto del "*Paragrafo Q*" del documento allegato.

Al riguardo, si evidenzia che, nelle progettualità finora realizzate con modalità e-learning, sono state previste una o più delle seguenti possibilità, che non sono alternative o equivalenti, ma rispondono a logiche organizzative, gestionali e formative di natura diversa:

1. "*a domicilio*", cioè nei locali e con le apparecchiature nella disponibilità dei discenti;
2. mediante "*postazioni informatiche individuali*" messe a disposizione dell'Amministrazione anche sul posto di lavoro;



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

3. in “*forma collettiva*”, in locali attrezzati per la fruizione dei contenuti didattici attraverso la proiezione su monitor o schermi.

Per la formazione collegata al progetto SISFOR, tenuto conto dell’elevata interattività dei moduli e delle funzioni offerte dalla piattaforma, si ritiene di dovere escludere, in linea di massima, la “*forma collettiva*” e di privilegiare, essendo previsto il collegamento INTRANET, la formazione mediante “*postazioni informatiche individuali*” messe a disposizione dall’Amministrazione sul posto di lavoro o in locali attrezzati, se disponibili.

Questa scelta consentirà anche di effettuare parte delle attività con un sistema di formazione misto, prevedendo, laddove possibile e utile sotto il profilo didattico, un periodo di approfondimento “*in presenza*”, per dissipare dubbi e per esaminare tematiche controverse che necessitano di valutazioni più ampie.

Per quanto riguarda lo svolgimento delle attività formative “*a domicilio*”, si ritiene di escludere questa possibilità nella fase iniziale di avvio del Progetto SISFOR e si fa riserva di riesaminare la questione dopo la verifica della funzionalità dell’intero sistema e dei servizi aggiuntivi assicurati dalla piattaforma e dall’assistenza sistemistica.

3^ FASE – ATTIVAZIONE DELLA PIATTAFORMA SISFOR E ACCESSO DI TUTTI GLI UTENTI

L’attivazione della piattaforma SISFOR avverrà non appena saranno completate le procedure di registrazione nel sistema informatico degli appartenenti alla Polizia di Stato che operano nelle quattro Regioni Obiettivo Convergenza. Si sta provvedendo analogamente anche per le altre Forze di Polizia e per gli appartenenti alla Polizia Locale, rappresentati dall’ANCI in qualità di *partner* del Progetto.

Di ciò ne verrà data formale comunicazione a codesti Uffici, che dovranno curare la massima diffusione delle informazioni ricevute al personale dipendente, in modo che tutti si possano autenticare per l’accesso “all’Area Riservata”, che consente di visionare i moduli e la documentazione a loro supporto.

Il primo accesso alla piattaforma dovrà avvenire in una fase antecedente il formale avvio delle attività formative, in modo che ogni dipendente possa innanzitutto segnalare eventuali problematiche delle procedure di accredito e, una volta rimosse, familiarizzare con le funzioni della piattaforma, per acquisire le conoscenze necessarie per l’agevole fruizione dei moduli e dei percorsi didattici che saranno attivati

L’accesso alla piattaforma in questa fase iniziale, avendo finalità meramente conoscitive, non consente, però, di beneficiare dei servizi a supporto della formazione (help desk) e di quelli riservati ai frequentatori di attività “formative assistite” (forum, chat), cioè gli utenti “iscritti” a specifici percorsi didattici.



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

Nel "*Paragrafo R*" del documento allegato sono fornite ulteriori notizie in ordine alle procedure di accesso alla piattaforma che dovranno essere tempestivamente avviate, non appena l'Ufficio Studi e Programmi indicherà la data di inizio, e concludersi nel più breve tempo possibile.

Con la suddetta comunicazione verranno anche fornite le istruzioni sulle modalità di accesso e di autenticazione del personale.

4[^] FASE – AVVIO DELLE ATTIVITA' FORMATIVE ASSISTITE. DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITA' DIDATTICHE.

La data del formale avvio delle attività formative assistite sarà comunicata dall'Ufficio Studi e Programmi all'esito positivo del collaudo e a seguito dell'attivazione dei servizi di supporto (help desk, forum, chat).

Ciò avverrà presumibilmente nella seconda decade del mese di maggio p.v.. Di conseguenza, le predisposizioni organizzative per lo svolgimento della formazione dovranno essere definite per tempo.

Le attività formative e-learning vanno documentate con le stesse modalità previste per la formazione tradizionale (ordine di servizio, registrazione delle presenze, ecc.) e si applicano le medesime disposizioni regolamentari.

Trattandosi di Progetto finanziato con fondi europei, sono previste anche altre forme di monitoraggio sulla funzionalità del sistema, che saranno curate dall'Ufficio Studi e Programmi.

In conclusione, si fa presente che il sistema di formazione *online* realizzato tramite il progetto SISFOR presenta aspetti fortemente innovativi che necessitano di un'accurata pianificazione.

Nella fase iniziale è richiesto, inoltre, un sforzo organizzativo calibrato e un impegno gestionale che interesserà più settori.

La conoscenza approfondita del sistema e la padronanza delle funzioni della piattaforma consentiranno di sfruttare al meglio le potenzialità del Progetto e di realizzare una formazione progredita e aggiornata, che produrrà effetti altamente positivi sulla qualità dell'attività istituzionale svolta dal personale operante.

IL DIRETTORE CENTRALE

(Roca)



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE PER GLI ISTITUTI DI ISTRUZIONE

PROGETTO "SISFOR" – SISTEMA DI FORMAZIONE ONLINE DELLE FORZE DELL'ORDINE. – MODALITA' ORGANIZZATIVE DELL'ATTUAZIONE FORMATIVA

Indice degli argomenti

- A. Premessa sulla formazione *e-learning***
- B. Descrizione del progetto SISFOR**
- C. Attività progettuali previste**
- D. Servizi offerti dalla piattaforma**
- E. Destinatari del progetto SISFOR**
- F. Modalità di fruizione dei servizi formativi offerti dalla piattaforma
(*Autoformazione, Formazione assistita, Formazione mista*)**
- G. Moduli e percorsi formativi del Progetto SISFOR**
- H. Aggiornamento normativo e funzionale. Implementazione del contenuto dei moduli**
- I. Funzioni aggiuntive della piattaforma**
- J. Attività di verifica e valutazione dell'apprendimento**
- K. Servizio di tutoring**
- L. Help Desk**
- M. Alfabetizzazione nell'utilizzo della modalità formativa *e-learning* e della piattaforma SISFOR**
- N. Attuazione formativa del progetto SISFOR. Ambito di applicazione**
- O. Modalità organizzative dei percorsi formativi e dei corsi su tematiche specifiche**
- P. Compiti dei tutor e funzioni affidate alla figura del docente nella Formazione assistita**
- Q. Procedure per la fruizione dei contenuti didattici in modalità *e-learning***
- R. Accesso degli utenti e procedure di registrazione – Avvio della piattaforma SISFOR**

A. PREMESSA SULLA FORMAZIONE E-LEARNING

L'introduzione di nuove tecnologie, l'esistenza delle reti informatiche ed il diffondersi del telelavoro hanno stimolato un'ampia riflessione sulle modalità di erogazione dei contenuti didattici.

Si è percepita l'utilità di applicare alla formazione le stesse tecnologie utilizzate per la comunicazione, che consentono di accelerare e ottimizzare la diffusione delle informazioni e delle conoscenze, abbattendo i vincoli di tempo e di spazio.

Anche il Consiglio dell'Unione Europea ha colto l'efficacia delle modalità formative a distanza, invitando, già dal mese di marzo 2000, i governi nazionali a sfruttare pienamente le potenzialità degli ambienti multimediali e di apprendimento virtuale.

In questa ottica, con la direttiva del 13/12/2001 del Ministro per la Funzione Pubblica di concerto con il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e successive disposizioni, sono state indicate alle Pubbliche Amministrazioni i criteri da adottare per la progettazione delle attività formative con metodologie *e-learning*.

Le iniziative europee sono state molteplici per incentivare la creazione e la diffusione di contenuti digitali, dando supporto ai programmi di *e-learning*. Il Piano Operativo 2007-2013, in cui si inserisce il progetto SISFOR, prevedeva, infatti, l'incentivazione degli investimenti in questo settore.

L'*e-learning* (traducibile come apprendimento elettronico) utilizza le tecnologie internet (web, e-mail, streaming video, ecc.) per erogare online contenuti didattici multimediali.

L'*e-learning* non esclude il rapporto interpersonale, importante variabile di ogni percorso di apprendimento, al quale sono collegati motivazione, processo cognitivo, valutazione, ecc.. Infatti, l'*e-learning* è a volte integrato da ore di formazione "in presenza" in aula, workshop, seminari (si parla in tal caso di *blended learning*, ossia apprendimento "misto").

B. DESCRIZIONE DEL PROGETTO SISFOR

Nei territori dell'Obiettivo Convergenza, comprendenti le Regioni Calabria, Campania, Puglia e Sicilia, il fabbisogno di sicurezza e legalità è particolarmente avvertito ed assume una significativa rilevanza, in relazione ai più elevati livelli di diffusione dei reati di criminalità organizzata ma anche di quella comune.

Il progetto SISFOR, ammesso al finanziamento in data 13 luglio 2011 nell'ambito del PON "Sicurezza per lo Sviluppo - Obiettivo Convergenza 2007-2013", è stato successivamente trasferito, al Piano di Azione Giovani Sicurezza e Legalità, Linea di Intervento 4, che intende rafforzare le condizioni di sicurezza e legalità nelle Regioni Convergenza, migliorando il contesto economico e sociale mediante interventi tecnologici per un maggior controllo del territorio e per la realizzazione di attività formative che accrescano i "saperi" delle Forze di Polizia in materia di sicurezza

In questa prospettiva, il Progetto si propone di garantire una formazione progressiva e integrata, attraverso un aggiornamento degli operatori attuato in tempo reale, mediante contenuti e strumenti omogenei, in linea con la più avanzata tecnologia per la formazione *e-learning*, caratterizzata dal ricorso a supporti audio/video e dalla presenza di test di verifica dell'apprendimento nel supporto stesso.

Il Progetto è finalizzato a fare acquisire conoscenze, saperi professionali e *procedure* operative concrete agli operatori delle Forze di Polizia impegnati nelle attività di Polizia e nella funzione di controllo del territorio, inteso nell'accezione più ampia, che è fondamentale per migliorare il livello di legalità generale e per recuperare gli ambiti territoriali che presentino criticità.

Per tali finalità il Progetto è strutturato con riferimento specifico alle aree formative di interesse che concorrono alla legalità ed alla sicurezza del territorio ed in particolare: **Codice Penale** (con riferimento ai reati di maggior allarme sociale e maggiore capacità pervasiva nelle regioni convergenza); **Codice di Procedura Penale**; **Armi ed esplosivi**; Legislazioni dedicate a: **Immigrazione e stranieri**, **Stupefacenti**, **Tutela ambientale**, **Ordine e sicurezza pubblica**, **Circolazione stradale** (con particolare riferimento ai protocolli di controllo). Le attività formative riguardano anche i settori della produzione e dei servizi ove si annidano comportamenti di particolare gravità.

Chi deve operare, specialmente in contesti delicati come quelli della legalità e della sicurezza, con la possibilità di attuare misure di grande afflittività sulle persone e sulle cose, deve conoscere e condividere tutti gli adempimenti che concorrono alla "corretta operatività".

La metodologia *e-learning*, che consente di raggiungere un livello di formazione molto elevato, attraverso la formazione per moduli del progetto SISFOR, costituisce uno strumento avanzato per conseguire "l'alfabetizzazione dei compiti", trasferendo nozioni e conoscenze, con la "metabolizzazione funzionale" delle stesse, in modo da realizzare procedure operative omogenee.

Considerato che l'obiettivo del Progetto è quello di fornire agli operatori delle Forze dell'Ordine la migliore preparazione nell'espletamento delle attività istituzionali, attraverso strumenti formativi progrediti e aggiornati oltre che con modelli operativi comuni, ciascun modulo dovrà coprire un'area formativa e fornire la sintesi di uno o più "Protocolli Operativi", che esprimano le operazioni da compiere, la corretta cronologia e i valori da tutelare, le normative di riferimento, gli adempimenti successivi e le correlazioni con altri atti o operazioni.

Si precisa che il termine "Protocolli Operativi" è riportato nella "Scheda Progetto", approvata dalla Commissione Europea nell'anno 2011 e nel Capitolato Tecnico degli atti di gara.

Esso va inteso nel senso della "*corretta successione degli adempimenti procedurali*" o dei "*passi operativi funzionali*" che riguardano una determinata attività di polizia.

Non sussistono, pertanto, collegamenti con le attività del Gruppo di Lavoro nominato con provvedimento dell'allora Vice Direttore Generale della PS con funzioni Vicarie in data 29/10/2013.

C. ATTIVITÀ PROGETTUALI PREVISTE

Il Progetto SISFOR prevede la realizzazione di un sistema di erogazione di percorsi formativi in modalità *e-learning*, via web, attraverso moduli didattici con possibilità di gestione di contenuti testuali, video e audio e relativi aggiornamenti.

L'esecuzione del Progetto è stata attuata attraverso le seguenti macro-attività:

- allestimento del Centro SISFOR presso il C.E.N. di Napoli;
- progettazione e fornitura di una Piattaforma tecnologica integrata per la realizzazione e l'erogazione di moduli formativi, per la gestione e il monitoraggio dei percorsi formativi, per la gestione amministrativa dei destinatari della formazione e dei piani formativi;
- erogazione di Servizi di Installazione e personalizzazione della piattaforma e sviluppo di componenti specifiche afferenti il Progetto;
- organizzazione e trasformazione in formato *e-learning* di 300 moduli della durata di circa 90 minuti ciascuno e di percorsi formativi relativi alle aree tematiche di interesse.
- tutoring e supporto agli utenti dei corsi assistiti;
- aggiornamento dei moduli formativi realizzati;
- assistenza sistemistica, tecnica ed evolutiva;
- costituzione del sistema di supporto (Help Desk) per gli utenti (discenti, formatori, gestori e amministratori, utilizzatori post formazione).

Il sistema di formazione risultante dal progetto dovrà essere fruibile dagli utenti attraverso normali postazioni di lavoro mediante browser.

D. SERVIZI OFFERTI DALLA PIATTAFORMA

Il Progetto SISFOR è finalizzato alla erogazione dei seguenti servizi:

- formazione del personale delle Forze dell'Ordine impegnato in attività operativa nelle 4 Regioni Obiettivo Convergenza; gli utenti potranno visualizzare i moduli direttamente sulla piattaforma (*online*), oppure scaricarli sulla propria postazione di lavoro per visionarli *offline*;
- consultazione, con possibilità di scaricare su supporti esterni e locali, di tutta la documentazione a supporto diretto e indiretto dei **corsi di formazione**;
- consultazione online e offline (con possibilità di scaricare in locale i contenuti) di tutta la documentazione registrata sul sistema a supporto dei **moduli formativi** previsti nel progetto, nonché della documentazione di contesto caricata sul sistema a titolo di diffusione della conoscenza.

- consultazione, con possibilità di scaricare su supporti esterni e locali, di tutta la **modulistica** predisposta per i moduli formativi, in quanto rientranti nell'esercizio ordinario delle attività degli operatori di Polizia.

Tutti i servizi offerti dalla piattaforma e le funzioni aggiuntive saranno fruibili attraverso la rete telematica con le seguenti modalità:

- Internet, accedendo al portale;
- Intranet, mediante la rete interna della Polizia di Stato;
- Extranet, attraverso la rete integrata di comunicazione tra le Forze di Polizia.

E. DESTINATARI DEL PROGETTO SISFOR

Il progetto SISFOR, essendo stato realizzato nell'ambito delle Azioni a supporto del recupero della sicurezza e legalità nelle Regioni Obiettivo Convergenza, nella sua prima fase di applicazione può avere come destinatari esclusivamente il personale delle Forze di Polizia in servizio nelle suddette Regioni.

Poiché la caratteristica dei prodotti formativi *e-learning* è la riutilizzabilità senza oneri aggiuntivi, è già stato chiesto all'Autorità di Gestione del P.A.G. (Piano Azione Giovani) – Sicurezza e Legalità, di potere utilizzare i moduli prodotti a supporto delle attività formative degli appartenenti alle Forze dell'Ordine in servizio nelle restanti Regioni.

Si precisa, però, che per i limiti di utilizzo imposti dai Progetti che beneficiano di cofinanziamenti europei, non sarà possibile utilizzare la piattaforma tecnologica di SISFOR per la fruizione dei suddetti moduli da parte degli operatori **NON** in servizio nelle Regioni Obiettivo Convergenza, fino al completamento del progetto (tre anni).

Tuttavia, ciò non comporterà particolari problemi, in quanto è già attiva la piattaforma *e-learning* della Polizia di Stato realizzata da questa Direzione Centrale con risorse proprie che ha la potenzialità per diramare i moduli sull'intero territorio nazionale, anche se non offre tutte le funzioni di supporto agli utenti garantite dalla piattaforma SISFOR.

Per quanto riguarda il personale in servizio nelle Regioni Obiettivo Convergenza, tutti avranno la possibilità di accedere alla piattaforma per fruire dei contenuti didattici offerti con le modalità che saranno illustrate nel successivo paragrafo, ma la "formazione assistita", con il supporto di alcune funzioni della piattaforma e dell'Help Desk, è strutturata su un numero di utenti potenziali quantificato contrattualmente in 49.500 unità (tra Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza e ANCI), di cui 21.500 della Polizia di Stato, quota numerica sufficiente per le esigenze formative degli operatori impiegati in attività operative.

La ripartizione provinciale delle unità che possono effettuare la "formazione assistita" e beneficiare di tutte le funzioni di supporto della piattaforma è orientativa, in quanto sono previste compensazioni tra le varie province, purché non venga superato contestualmente il numero complessivo, situazione questa meramente teorica.

Si deve, quindi, ritenere che tutto il personale delle quattro Regioni possa essere agevolmente ricompreso nella suddetta quota numerica e che possa beneficiare della formazione assistita secondo le modalità che saranno definite in sede locale.

F. MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI DALLA PIATTAFORMA (Autoformazione, Formazione assistita, Formazione mista)

La piattaforma "Sisfor" comporta la realizzazione di un ambiente di gestione dei contenuti, identificato con le funzionalità del portale stesso, e di un ambiente di gestione della formazione e dei contenuti, legato in modo specifico ad attività formative in modalità *e-learning*. I diversi ambienti da cui è costituita la citata piattaforma sono integrati e configurati per consentire agli utenti di navigare in modo ottimale tra i vari servizi offerti, a seconda delle specifiche esigenze operative e professionali.

I servizi formativi offerti dalla piattaforma possono essere fruiti con le seguenti modalità:

"Autoformazione", accessibile a tutti gli operatori in servizio nelle quattro Regioni Obiettivo Convergenza. Si precisa che anche questo termine è riportato nella "Scheda Progetto", ma è **cosa ben diversa da quanto previsto dall'art. 20, comma 5, dell'ANQ**, che consente al personale di essere autorizzato a partecipare a seminari, convegni e conferenze su temi di interesse professionale. In sostanza, si tratta di una tipologia di formazione che garantisce al discente la massima flessibilità con l'autogestione e l'autodeterminazione dell'apprendimento, grazie all'immediata reperibilità dei contenuti formativi. Le modalità sono le seguenti:

- fruizione dei contenuti didattici in piena autonomia, con possibilità di scegliere il percorso più rispondente alle specifiche esigenze operative e professionali, nonché di interromperlo ed eventualmente riprenderlo successivamente;
- consultazione, con possibilità di scaricare su supporti esterni e locali, i contenuti informativi e tutta la documentazione a supporto diretto e indiretto dei percorsi formativi;
- consultazione *online* ed *offline*, con possibilità di scaricare su supporti esterni e locali, di tutta la modulistica predisposta per i moduli formativi a supporto delle diverse fasi dell'attività di polizia;
- verifica del proprio grado di apprendimento, attraverso gli strumenti di valutazione (test) di volta in volta previsti;
- ricerca rapida dei contenuti informativi sulle varie tematiche trattate, mediante appositi *link* di ricerca;
- ricerca avanzata dei contenuti, attraverso diverse combinazioni di criteri di ricerca in funzione del contesto in cui l'utente sta navigando;

- salvataggio delle ricerche più frequenti, con possibilità di richiamarle successivamente.
- “*Formazione Assistita*”, che consente ai diversi utenti di fruire del processo formativo, attraverso gli strumenti di comunicazione e collaborazione messi a disposizione dall'Amministrazione, con le seguenti modalità:
 - predisposizione da parte dell'Amministrazione di percorsi formativi sulla base di specifiche esigenze;
 - organizzazione dei contenuti dei corsi secondo gli obiettivi formativi e le particolari necessità degli utenti e della stessa Amministrazione;
 - creazione di corsi, definendone la struttura e le informazioni principali;
 - suddivisione del personale in unità didattiche, strutturando i corsi mediante cartelle principali e sottocartelle, dove necessario;
 - svolgimento di percorsi formativi specifici on-line per l'aggiornamento professionale;
 - creazione di gruppi per la gestione di classi virtuali di utenti, in relazione a specifiche esigenze formative;
 - fruizione delle funzioni aggiuntive offerte dalla piattaforma (forum, chat, web-conference, ecc.), con le modalità disciplinate per ciascun corso.
- “*Formazione mista*”, che utilizza processi formativi ibridi, nei quali a una didattica tradizionale in aula si affiancano momenti di collaborazione e/o approfondimento avvalendosi della rete.

G. MODULI E PERCORSI FORMATIVI DEL PROGETTO SISFOR

La formazione del progetto SISFOR si basa sostanzialmente sulla realizzazione di 300 moduli formativi della durata 90 minuti circa, caricati sulla piattaforma, che contengono informazioni sia di carattere operativo-procedurale, sia normativo.

L'individuazione dei moduli e degli argomenti è stata fatta con il supporto delle altre Direzioni Centrali del Dipartimento della PS e dei Comandi competenti in materia di formazione delle altre Forze di Polizia (Carabinieri e Guardia di Finanza) nonché dell'ANCI, destinatari del progetto formativo.

Per ogni modulo, è stato designato un Referente per la Formazione dell'Amministrazione (RFA) che ha fornito gli “*input*” alla Società aggiudicataria per l'elaborazione dei contenuti e ne ha validato poi la conformità.

I contenuti fanno riferimento alle modalità operative adottate in ambito delle Forze di Polizia, avvalorate dalla componente normativa propria della legislazione Italiana ed Europea.

Ciascun modulo formativo, organizzato in ottica *e-learning*, contiene:

- **Parte espositiva**, comprensiva della base della conoscenza, ovvero il dettaglio della tematica relativa allo specifico argomento, prendendo come

riferimento gli input e la documentazione fornita dall'Amministrazione e/o testi giuridici specifici.

- **Parte normativa**, con lo sviluppo delle disposizioni normative oggetto del modulo, raccogliendo i suggerimenti dell'Amministrazione relativi al taglio contenutistico, con riguardo alla tipologia dei destinatari e agli obiettivi formativi che si intendono realizzare.
- **Procedure operative/protocolli operativi** (*nel senso già sopra precisato*), cioè le operazioni da compiere, la corretta cronologia e i valori da tutelare, le normative di riferimento, gli adempimenti successivi e le correlazioni con altri atti o operazioni, per ogni ipotesi riferibile ad una specifica area formativa.
- **Simulazioni di addestramento**, finalizzate ad un apprendimento di tipo operativo, sulle procedure e sui comportamenti da tenere nelle diverse situazioni di intervento, trattate secondo la legislazione prevista (solo per i moduli operativi).
- **Modulistica**, da utilizzare nelle diverse fasi dell'attività di polizia. La raccolta della modulistica inserita nel sistema sarà scaricabile e/o stampabile dal sistema stesso singolarmente o per area.
- **Test di apprendimento**, per verificare il livello di conoscenza raggiunto nella specifica materia o argomento e consolidare i processi di apprendimento.

I percorsi formativi presenti in piattaforma sono articolati in più moduli che trattano diversi argomenti facenti parte di una stessa area tematica.

Ogni percorso formativo nel suo complesso includerà:

- **Moduli di base**, che sono rivolti a tutti gli operatori per avere una conoscenza iniziale della tematica trattata.
- **Moduli con maggior grado di approfondimento** (che costituiscono i corsi avanzati).
- **Moduli trasversali**, su tematiche comuni alle diverse aree o su problematiche di tipo generale.

Il piano di formazione sarà, quindi, articolato su più moduli formativi (elementari o di grado avanzato), la cui fruizione consentirà di conseguire gli obiettivi didattici fissati.

I moduli formativi possono essere usati in modo semplice e immediato, con un'interfaccia utente che facilita l'accesso ai singoli argomenti del modulo, rendendo la navigazione rapida ed intuitiva e la fruizione poco dispersiva. E', inoltre, possibile ricercare gli argomenti di interesse anche attraverso le funzionalità messe a disposizione dalla Piattaforma, come ad esempio la ricerca per **metadati -TAG**.

Ogni modulo formativo è suddiviso in "argomenti" e "sotto-argomenti" indipendenti tra loro. Questo consente all'utente di poter consultare i vari argomenti - o sotto-argomenti - del modulo, sia in maniera sequenziale che passando da un argomento ad un altro.

Attraverso la combinazione di più moduli, ogni operatore potrà seguire un percorso formativo secondo un calendario a scelta dell'utente stesso e governato dal sistema.

La piattaforma mette a disposizione degli utenti tutte le informazioni che consentono la definizione dei percorsi formativi. I corsi sono consultabili attraverso un catalogo che presenta le seguenti caratteristiche:

- **Percorso formativo:** l'utente può usufruire di percorsi già definiti, nei quali sono inseriti corsi relativi a determinate tematiche. Seppure tali corsi presentano una valenza propedeutica tra loro, questa non è vincolante per il discente;
- **Corsi a scelta:** il discente, oltre a poter aderire ad un percorso formativo, può selezionare dal catalogo messo a disposizione le sessioni formative di maggiore interesse. Anche per la fruizione dei singoli moduli è presente in piattaforma un catalogo suddiviso per aree tematiche.

Il sistema, oltre alla consultazione del materiale didattico, consente:

- lo scarico del materiale stesso e della documentazione di supporto;
- l'invio di richieste di chiarimenti e supporto al team di tutoraggio;
- richieste di intervento all'Help Desk.

La strutturazione del catalogo e dei percorsi formativi formerà oggetto di approfondimento a cura dell'Ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale prima della messa in esercizio della piattaforma e dell'avvio delle attività formative.

H. AGGIORNAMENTO NORMATIVO E FUNZIONALE. IMPLEMENTAZIONE DEL CONTENUTO DEI MODULI

Il progetto SISFOR prevede che il Fornitore provveda anche all'aggiornamento dei moduli di formazione, attività questa che consiste nell'adeguamento dei contenuti relativamente ai moduli integrativi dei corsi già realizzati (qualora durante il periodo di gestione del sistema siano intervenute novità normative ed operative) o nella realizzazione di nuovi contenuti relativamente a modifiche legislative che non incidono sulla strutturazione complessiva del modulo.

Ogni mese e con continuità durante tutta la durata del progetto e dell'assistenza sistemistica prevista, a seguito dell'emanazione di nuove normative o di circolari riportanti modifiche procedurali sulle varie aree di formazione previste, il Fornitore modificherà e aggiornerà i contenuti dei moduli formativi.

E' previsto anche l'aggiornamento tecnologico dei moduli di formazione che consiste nella verifica di nuove modalità di erogazione degli stessi in riferimento ai corsi già realizzati o nella produzione di moduli nuovi per innovazioni tecnologiche sostanziali.

Oltre all'aggiornamento deve essere garantita dal Fornitore anche l'**Assistenza evolutiva** che comprende i servizi di adeguamento tecnologico della piattaforma e delle sue funzioni.

Questa forma di assistenza è diversa da quella correttiva ed adeguativa che deve essere assicurata in caso di malfunzionamento del sistema, quale forma di garanzia della corretta esecuzione contrattuale.

Anche se non è espresso in modo esplicito nel contratto, poiché la piattaforma e il materiale didattico realizzato saranno di esclusiva proprietà dell'Amministrazione a conclusione della fase contrattuale, i 300 moduli realizzati, oltre all'aggiornamento periodico, potranno essere integrati con altri moduli che si riterrà di produrre per arricchire i percorsi didattici già esistenti o per implementare aree tematiche in cui si rilevano carenze di contenuti formativi.

I. FUNZIONI AGGIUNTIVE DELLA PIATTAFORMA

La piattaforma è strutturata in modo tale che l'utente possa navigare grazie al menu. Oltre alla fruizione dei moduli, la piattaforma consente di utilizzare le seguenti funzioni:

Sezione "In evidenza"

Mediante questa sezione, l'utente ha la possibilità di visualizzare avvisi e notizie che l'Amministrazione ha messo a disposizione nella piattaforma.

Sezione Bacheca

Accedendo alla bacheca, l'utente ha la possibilità di visionare gli avvisi e i documenti e gli altri atti pubblicati dall'Amministrazione attinenti ai corsi in piattaforma. La bacheca è un elemento collaborativo della piattaforma.

Sezione "Documentazione"

In questa sezione l'utente potrà visualizzare eventuali documenti messi a disposizione dall'Amministrazione nella piattaforma, catalogati secondo le seguenti aree: biblioteca SISFOR, modulistica, fonti normative e giurisprudenza, procedure e protocolli, multimedia.

Sezione Aiuto

Questa sezione consente di consultare le F.A.Q. (Frequently Asked Questions) relative alle principali tematiche circa l'utilizzo del portale SISFOR e di contattare l'help desk, mediante la compilazione di una nota di richiesta. In questa sezione possono essere consultati i manuali relativi all'utilizzo della piattaforma e un tutorial informativo.

Ricerca

Il portale è dotato di un motore di ricerca interno avanzato che consente di trovare agevolmente i contenuti disponibili in piattaforma. La funzione è attivabile attraverso la selezione del simbolo "**lente di ingrandimento**" posto sulla barra dei menu nella home page.

Mappa del sito e contatti

Nel portale è presente una sezione dedicata alla visione della mappa del sito, che consente all'utente di semplificare la navigazione nelle varie aree. La sezione dei contatti è nella stessa pagina e presenta i riferimenti in termini di recapito telefonico/indirizzo di posta elettronica del servizio di assistenza degli utenti.

L'implementazione dei contatti sarà stabilita dall'Ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale.

Forum

La sezione è disponibile solo per gli utenti registrati e iscritti per la frequenza di un corso. Essa consente di aprire e consultare discussioni, visualizzando i messaggi presenti all'interno del forum. Il sistema è strutturato per consentire anche all'utente autorizzato di aprire una nuova discussione, indicando l'oggetto e la tipologia di soggetti che potranno intervenire.

Chat

Consente di comunicare con gli altri utenti presenti nella piattaforma per lo scambio di esperienze formative. Il software conterrà applicazioni a supporto delle chat-room, per cui un utente potrà partecipare ad una chat pubblica o inviare messaggi privati.

Web Conference

Il software consente di creare delle web conference tra più utenti. Questa funzione è attivata dal docente/tutor che ha la possibilità di selezionare/invitare i partecipanti.

Il forum, la chat e le web-conference consentono di realizzare quello che nella formazione tradizionale avviene in aula. Si tratta di strumenti che rendono possibile il confronto delle idee e la partecipazione didattica contribuendo al processo formativo nella sua totalità.

Si precisa che, non essendo stata ancora messa in esercizio la piattaforma, potrebbero essere apportate modifiche nella fase di configurazione o in quella evolutiva.

Le funzioni aggiuntive della piattaforma formeranno oggetto di specifica trattazione a cura dell'Ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale, per disciplinarne le modalità e le procedure di utilizzazione, sulla scorta anche dei contenuti dei manuali che saranno diramati.

J. ATTIVITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONI DELL'APPRENDIMENTO

I corsi *e-learning*, avendo caratteristiche interattive, richiedono la partecipazione del discente, il quale sarà chiamato ad interagire con il programma per effettuare scelte e per affrontare momenti di verifica dell'apprendimento in merito ai contenuti del corso.

A metà della sessione formativa (o al termine di più argomenti correlati tra loro), l'utente svolgerà un test che consentirà di evidenziare il grado di apprendimento raggiunto. Al termine della sessione formativa l'utente dovrà svolgere un test finale relativo a tutti gli argomenti trattati (normative, procedure, protocolli, ecc.).

In sostanza, le verifiche di apprendimento hanno le seguenti finalità:

- la verifica intermedia, che viene effettuata quando è previsto che il passaggio alla fase successiva del corso richieda come acquisiti determinati contenuti, senza la conoscenza dei quali non è possibile proseguire il programma del corso;
- la verifica finale, che rappresenta la normale conclusione di ogni corso, per la verifica del corretto apprendimento della sessione formativa.

Sia il test intermedio che il test finale verranno effettuati in **autovalutazione** da parte del discente che sta svolgendo o ha svolto la sessione formativa, nel senso che sarà cura dell'interessato verificare il livello di apprendimento raggiunto.

Il risultato dello svolgimento dei test non verrà acquisito dall'Amministrazione e non costituirà, quindi, un elemento di valutazione ordinario del grado di preparazione professionale del discente.

K. SERVIZIO DI TUTORING

Il progetto prevede un servizio di tutoring, a cura dell'Amministrazione, relativo ai contenuti presenti nei moduli formativi.

I quesiti da porre ad un tutor possono riguardare sia le informazioni di carattere generale e di contenuti sia le informazioni specifiche relative alla piattaforma.

Di conseguenza, la funzione di tutoring deve essere affidata a personale dell'Amministrazione con competenze oggetto delle attività formative e con conoscenze specifiche sia dei corsi e sia della piattaforma.

I tutor della Polizia di Stato formati nelle rispettive sedi di servizio sono complessivamente 186 e avranno il compito di curare l'organizzazione delle attività formative in sede provinciale, sulla scorta delle direttive che saranno impartite dai rispettivi Dirigenti, strutturando i corsi o i percorsi formativi per il personale appartenente alle varie articolazioni di quella provincia. Verranno, inoltre, formati dei tutor a livello di Uffici e Direzioni Centrali, per la gestione centralizzata delle attività didattiche relative alle articolazioni territoriali funzionalmente dipendenti.

Sono previste sessioni di aggiornamento per i tutor nel caso vengano introdotte innovazioni tecnologiche o contenutistiche dopo la messa in esercizio della piattaforma *e-learning*.

I compiti e le funzioni attribuite ai tutor sono riportate nel relativo Manuale. Le integrazioni che si rendessero necessarie sulla base di quanto rilevato dopo l'avvio delle attività formative saranno oggetto di specifiche comunicazioni a cura dell'Ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale, cui potranno essere inoltrate eventuali richieste di chiarimenti.

L. HELP DESK

Il progetto prevede la predisposizione di un servizio di Help desk che dovrà essere attivo a partire dalla messa in esercizio della piattaforma.

Il servizio è strutturato per la gestione delle seguenti tipologie di chiamate:

- chiamate in merito all'utilizzo della piattaforma, con risposta diretta all'utente finale;
- chiamate in merito al contenuto dei corsi, con la successiva attivazione del servizio di tutoring;
- chiamate per malfunzionamenti della piattaforma, che comporta l'attivazione del servizio di assistenza correttiva;
- chiamate per suggerimenti o richieste di implementazioni, con conseguente attivazione del servizio di Assistenza evolutiva.

Per ogni chiamata, la struttura di help desk, così come previsto dal contratto, dovrà provvedere alla raccolta e registrazione delle richieste di assistenza hardware e software, a controllare i processi di risoluzione attivati e a verificarne gli esiti, ad informare i referenti dell'Amministrazione sullo stato dell'intervento, a chiudere tutti gli interventi che si prospettassero necessari.

L'Help desk potrà essere contattato sia telefonicamente che a mezzo fax o posta elettronica.

Per la ricezione delle richieste di assistenza, il Call Center dovrà essere attivo dalle ore 8,30 alle ore 18,30, dal lunedì al sabato.

È prevista la registrazione delle richieste, nonché dell'ora e del giorno dell'intervento.

Anche il servizio di Help desk, le cui funzioni e modalità di attivazione saranno riportate nel Manuale utente, formerà oggetto di specifiche disposizioni organizzative a cura dell'Ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale, per disciplinarne l'utilizzazione in linea con le esigenze di supporto tecnico-amministrativo e didattico e con gli atti di gara, con particolare riguardo al Capitolato e all'offerta tecnica del Fornitore.

M. ALFABETIZZAZIONE SULL'UTILIZZO DELLA MODALITÀ FORMATIVA *E-LEARNING* E DELLA PIATTAFORMA SISFOR

La progettualità formativa "*Sisfor*", sviluppandosi in modalità *e-learning*, presenta implicazioni di ordine organizzativo, tecnologico e metodologico.

L'introduzione dei servizi previsti dal citato progetto costituisce un momento d'innovazione di ampia portata, sia degli strumenti formativi utilizzati, sia dei processi e dei flussi di attività implementati. Pertanto, per omogeneizzare le conoscenze informatiche dei destinatari, è necessario realizzare una preliminare attività di informazione-formazione (c.d. alfabetizzazione), che consenta al personale interessato di conoscere le potenzialità insite in questa nuova metodologia didattica e di usufruire della formazione *e-learning*, ma anche di acquisire gli elementi di base per il proficuo utilizzo della piattaforma SISFOR e dei moduli formativi disponibili attraverso la stessa.

In merito alle prime due finalità, si evidenzia che l'attivazione della piattaforma *e-learning* della Polizia di Stato, avvenuta nel mese di agosto 2015, nel

cui ambito sono già previsti i corsi di alfabetizzazione, ha consentito di preparare, per tempo debito, i possibili utenti alla corretta utilizzazione di tale modalità didattica.

Per quanto riguarda la piattaforma e i percorsi formativi del progetto SISFOR, l'elaborazione di un Manuale utente a cura del Fornitore e la formazione dei tutor che, come illustrato nell'apposito paragrafo, hanno il compito di curare l'organizzazione delle diverse attività formative in sede locale, consentirà al personale di acquisire un adeguato bagaglio conoscitivo per l'accesso in piattaforma e per un ottimale svolgimento dei corsi.

Per rendere agevole la conoscenza del sistema e delle potenzialità del Progetto SISFOR, saranno avviate anche altre iniziative a cura del Fornitore finalizzate a una più completa informazione ai fruitori della piattaforma, che sarà attivata con congruo anticipo rispetto al formale avvio delle attività formative.

N. ATTUAZIONE FORMATIVA DEL PROGETTO SISFOR – AMBITO DI APPLICAZIONE

Si premette che la formazione con modalità *e-learning* ha già trovato concreta e proficua attuazione nell'anno 2015, essendo state realizzate le seguenti progettualità:

- attivazione della Piattaforma *e-learning* della Polizia di Stato;
- alfabetizzazione informatica del personale per la fruizione di contenuti formativi in modalità *e-learning*;
- svolgimento dei vari cicli del concorso per Vice Sovrintendente con modalità informatiche e telematiche;
- attivazione dei corsi per la formazione teorica degli addetti antincendio per le attività a rischio basso e medio;
- supporto alle attività di aggiornamento e di addestramento professionale mediante la diffusione di moduli formativi su tematiche di interesse.

Per potere gestire le incombenze organizzative collegate alla formazione con modalità *e-learning* è stato designato, a livello provinciale, un "**Referente per le attività formative informatiche**" che ha garantito un costante raccordo con questa Direzione Centrale e con i vari Uffici dislocati sul territorio.

Pertanto, il progetto SISFOR si va a collocare in uno scenario di formazione tecnologica già proficuamente avviato, pur presentando caratteristiche e peculiarità proprie che necessitano di una disciplina differenziata, almeno per quanto riguarda il modello organizzativo e le modalità di erogazione delle attività formative.

L'ambito di applicazione è sicuramente l'aggiornamento professionale ma anche il supporto alle attività operative nel momento in cui i moduli realizzati contengono procedure che indicano le attività da compiere, la loro corretta cronologia e gli adempimenti successivi.

Rispetto alla formazione *e-learning* del corso per Vice Sovrintendente, che è stata realizzata con riguardo a un piano di studio definito, che si ripete per tutti i cicli

previsti, secondo un progetto formativo ancorato a percorsi normativi e didattici (area giuridica, area professionale, area tecnico-operativa), il Progetto SISFOR presenta caratteristiche di assoluta flessibilità.

I 300 moduli prodotti costituiscono una sorta di libreria virtuale dalla quale si può attingere, di volta in volta, il materiale didattico utile all'organizzazione di percorsi formativi specifici, per realizzare una formazione mirata e strettamente collegata alle esigenze di ciascun operatore in ordine alle funzioni da svolgere.

In sostanza, si tratta di una tipologia di formazione fortemente dinamica, che si adatta alle esigenze degli operatori delle varie articolazioni presenti sul territorio impiegati nei diversi servizi, i quali potranno beneficiare di contenuti formativi specifici relativi al proprio settore di attività.

Quindi, non più una formazione generica, con spunti di interesse di carattere generale e non sempre pertinente con le attività da compiere nell'ordinaria attività istituzionale, ma percorsi didattici strutturati sul fabbisogno formativo specifico di ogni singolo operatore e sul livello di preparazione professionale che si vuole conseguire nell'interesse del discente e della struttura di appartenenza.

I settori in cui la formazione del progetto SISFOR può trovare efficace applicazione sono i seguenti:

- Autoformazione;
- Aggiornamento professionale, con particolare riguardo a quello di settore;
- Formazione mirata su specifiche esigenze di tipo operativo e per contrastare particolari fenomenologie criminose.

Si forniscono, qui di seguito, gli elementi che caratterizzano la formazione nei suddetti ambiti di utilizzazione.

Autoformazione

Va ribadito che tale termine è sinonimo di formazione autodeterminata, scelta in modo autonomo dal discente e che non ha attinenza con la facoltà offerta al personale della Polizia di Stato dall'art.20, comma 5, dell'ANQ.

In questo contesto, occorre distinguere tra la formazione volta ad arricchire il proprio bagaglio di conoscenze professionali da quella di supporto all'attività operativa.

Nel primo caso, l'accesso alla piattaforma SISFOR deve avvenire negli orari liberi dal servizio e sarà cura del discente individuare i moduli ed i percorsi formativi di maggiore interesse.

Egli potrà beneficiare di tutto il materiale didattico presente in piattaforma con le modalità che riterrà più appropriate alle sue esigenze formative, strutturando, con il massimo livello di personalizzazione e flessibilità, il proprio percorso formativo, anche in termini di orari e di livello di apprendimento.

Per quanto riguarda, invece, la formazione di supporto all'attività operativa, le modalità di accesso al sistema formativo SISFOR possono essere equiparate alla consultazione di testi normativi e circolari, che normalmente avviene quando un

operatore ha un dubbio sulle attività da compiere, sulla modulistica da utilizzare o sui riferimenti normativi da applicare nel caso specifico.

A tal fine, l'accesso potrà avvenire mediante la rete *intranet*, utilizzabile nel corso dell'orario di servizio con le procedure che saranno stabilite in sede locale, oppure tramite *internet* se risulta più agevole la visualizzazione immediata dei contenuti necessari all'espletamento della particolare attività operativa che aveva richiesto la consultazione del sistema SISFOR.

Aggiornamento professionale

Per la particolare strutturazione del progetto SISFOR che mira a realizzare una tipologia di formazione orientata all'operatività e al corretto espletamento dei compiti istituzionali, il settore dell'Aggiornamento professionale costituisce uno degli ambiti in cui tale progettualità formativa può trovare proficua applicazione.

Difatti, tale aggiornamento, che ha la finalità di fare acquisire a tutto il personale gli strumenti concettuali, normativi e tecnico-professionali per l'esercizio della professione, è sovrapponibile con gli obiettivi del progetto SISFOR.

In relazione all'attuale organizzazione dell'addestramento e dell'aggiornamento professionale (12 giornate complessive annue, di cui 6 per l'addestramento al tiro e alle tecniche operative, 3 su materie di interesse generale e 3 per l'approfondimento di specifiche tematiche di settore), la formazione *e-learning* e i moduli del progetto SISFOR possono trovare proficua utilizzazione proprio nell'aggiornamento di settore.

Nello stesso tempo, laddove vengano prescelti annualmente, con le procedure previste, argomenti e materie di interesse generale che trovano trattazione esaustiva in uno o più moduli realizzati nell'ambito del progetto SISFOR o comunque presenti in piattaforma, anche tale aggiornamento potrebbe essere svolto in parte facendo ricorso alla modalità *e-learning*.

I vantaggi sono evidenti, in quanto oltre all'erogazione di contenuti formativi omogenei, si andrebbero ad eliminare le attuali disfunzioni che limitano lo svolgimento dell'aggiornamento professionale per la mancanza di docenti, per le difficoltà di raggruppare un congruo numero di discenti e di garantire il loro spostamento dalle rispettive sedi di servizio, per la scarsa flessibilità del modello formativo tradizionale che si basa sulla contestuale presenza in aula di docente e discenti, situazione questa che può essere fortemente condizionata dalle esigenze di servizio.

Tenuto conto delle attuali procedure che disciplinano l'individuazione delle materie di interesse generale e delle tematiche di settore, lo svolgimento dell'aggiornamento professionale con il ricorso all'*e-learning* può avvenire solo nell'ambito della "**formazione assistita**", cioè quella in cui il processo formativo viene definito con l'individuazione delle modalità, dei programmi (serie di moduli da visionare), dei partecipanti, dei docenti di supporto.

Si evidenzia che la piattaforma SISFOR è dotata di funzioni aggiuntive che possono agevolare il processo di apprendimento (forum, chat, web-conference), realizzando processi collaborativi simili a quelli tipici degli ambienti "in presenza".

L'aggiornamento professionale con modalità *e-learning*, così come avviene per quello tradizionale, va previsto per giornate lavorative in cui il dipendente non può essere impiegato in altre attività di servizio.

Formazione mirata su specifiche esigenze

Questo tipo di formazione si deve ritenere integrativa di quella relativa all'addestramento e all'aggiornamento professionale annuale. Difatti, situazioni particolari possono orientare per l'avvio di percorsi formativi specifici volti a incentivare l'azione di prevenzione generale o di contrasto a particolari fenomeni delittuosi presenti nei rispettivi ambiti territoriali o in aree geografiche più ampie.

Anche in questo caso, il ricorso alla formazione *e-learning* consente di attivare una formazione mirata, rivolta a un numero ridotto di operatori e in periodi temporali diversificati, selezionando i moduli in modo strumentale alle esigenze formative che si vogliono conseguire.

Per le sue caratteristiche, la formazione mirata con modalità *e-learning* può essere sostitutiva di seminari che si svolgono periodicamente in forma residenziale presso strutture della Polizia di Stato, ma anche di corsi di aggiornamento che non richiedono attività in presenza o l'erogazione di contenuti in aula con didattica tradizionale.

O. MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEI PERCORSI FORMATIVI E DEI CORSI SU TEMATICHE SPECIFICHE – FORMAZIONE ASSISTITA

L'offerta formativa del progetto SISFOR si articola su trecento moduli, distinti per aree tematiche, sotto aree o percorsi formativi e percorsi didattici.

L'organizzazione delle informazioni all'interno della piattaforma risponde all'esigenza di fornire a ogni singolo operatore un accesso semplice ai contenuti, orientando la scelta dei moduli da visionare, con riguardo alle esigenze formative da soddisfare.

Come già detto nel paragrafo descrittivo del Progetto, le aree tematiche sono otto: **Codice penale, Codice di procedura penale, Armi ed esplosivi, Immigrazione e stranieri, Stupefacenti, Tutela ambientale, Ordine e sicurezza pubblica, Circolazione stradale**, nel cui ambito sono individuate **38** sottoaree formative e percorsi formativi e **13** percorsi didattici.

La distribuzione dei 300 moduli nelle aree formative, nelle sottoaree e nei percorsi didattici consente di individuare, attraverso la consultazione del catalogo, i contenuti formativi di maggior interesse e di strutturare l'attività formativa sulle specifiche esigenze, con riguardo al livello di apprendimento che si deve conseguire e alle giornate da destinare alla formazione.

Il Fornitore, d'intesa con l'Ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale, elaborerà una Relazione di accompagnamento al catalogo formativo, per

illustrare, nel dettaglio, le modalità di consultazione e agevolare i fruitori nella strutturazione dei percorsi formativi.

Tali contenuti formativi potranno essere integrati anche nel Manuale utente che ha la finalità di rendere agevole l'utilizzazione della piattaforma e delle sue funzioni.

Nel rinviare, per gli approfondimenti relativi ai percorsi formativi, al contenuto della Relazione e/o del Manuale utente, in questo contesto, verranno esaminate le procedure attraverso le quali saranno disposte le attività formative "assistite", atteso che l'Autoformazione non va disciplinata essendo una prerogativa del discente, da attuare nella forma più congeniale alle sue personali esigenze.

In analogia al modello organizzativo della formazione tradizionale, le medesime procedure sono state seguite anche per la formazione assistita del Progetto SISFOR, applicabile in particolare all'aggiornamento professionale e alla formazione mirata.

Infatti, già per l'individuazione dei 300 moduli formativi, così come avviene per la definizione degli argomenti da includere annualmente nell'addestramento di settore, è stata chiesta la collaborazione delle altre Direzioni Centrali del Dipartimento della Pubblica Sicurezza e sono state valutate le segnalazioni pervenute dai funzionari incaricati di curare gli aspetti relativi all'aggiornamento professionale nelle quattro Regioni Obiettivo Convergenza.

Inoltre, con nota n. 500.B/REL.23 – 2670 del 10/02/2015, nell'illustrare il Progetto SISFOR agli Uffici territoriali interessati e nel rappresentare l'esigenza di designare i Tutor per lo svolgimento delle attività formative, veniva inviato l'elenco provvisorio dei moduli fino a quel momento individuati, per eventuali proposte di integrazione degli argomenti o delle tematiche da sviluppare.

E' di tutta evidenza, però, che la formazione professionale non può essere statica e che la stessa si evolve con riferimento a parametri collegati non solo alle modifiche normative e all'introduzione di nuove procedure amministrative e operative, ma anche alle esigenze in materia di sicurezza, che rispondono a dinamiche mutevoli e non sempre prevedibili.

Di conseguenza, il Progetto SISFOR prevede la possibilità di implementare i contenuti formativi, ma si stanno valutando anche le procedure da attivare per introdurre nel sistema ulteriori moduli non prodotti dalla ditta Fornitrice.

Su questo punto va evidenziato che la Direzione Centrale per gli Istituti di Istruzione sta privilegiando la produzione di moduli con risorse interne all'Amministrazione, sia per contenere i costi ma anche per strutturare i contenuti didattici sulle specifiche esigenze formative e sui profili professionali dei destinatari.

Alla luce di quanto sopra rappresentato, i percorsi formativi potranno essere stabiliti come segue:

- **A livello di Uffici e Direzioni Centrali**, per orientare la formazione del personale delle articolazioni funzionalmente dipendenti, sulla base di strategie generali che possono riguardare i contenuti didattici, parte o tutti gli ambiti territoriali di riferimento, la prevenzione e il contrasto di

determinate fenomenologie di interesse professionale, i crimini emergenti, la tipologia di destinatari (qualifiche, incarichi, settori di appartenenza).

- **A livello provinciale**, a cura dei dirigenti degli Uffici di livello primario (Questure, Uffici delle Specialità, Reparti, ecc.) per le esigenze formative focalizzate su aspetti di interesse in quell'ambito territoriale e/o nello specifico settore di impiego.

L'elevata duttilità della formazione *e-learning* valorizzerà al massimo l'organizzazione della didattica e consentirà di strutturare al meglio i percorsi formativi, adeguandoli alle mutevoli esigenze operative e istituzionali e alle specificità dei discenti

P. COMPITI DEI TUTOR E FUNZIONI AFFIDATE ALLA FIGURA DEL DOCENTE NELLA FORMAZIONE ASSISTITA

Nella formazione assistita assumono una particolare rilevanza le funzioni svolte dal tutor e dal docente per dare sostegno al percorso di apprendimento dei discenti.

Essendo la formazione *e-learning* un processo composito, articolato non solo nella creazione ed erogazione dei contenuti didattici, ma anche nei servizi di assistenza, il tutor si occuperà dei discenti che fruiscono dei corsi on-line, provvedendo ad una serie di incombenze. Egli dovrà essere in grado non solo di organizzare le attività didattiche, ma anche di dare spiegazioni agli utenti sul funzionamento della piattaforma e sulla strutturazione dei corsi. Il tutor provvederà, poi, alla creazione delle classi, alla definizione dei calendari dei corsi, alle iscrizioni degli utenti ai corsi istituiti, nonché a dare supporto ai docenti.

Il coordinatore dei tutor va individuato possibilmente nella figura del Referente Provinciale per le attività formative informatiche o nel funzionario preposto al settore dell'addestramento e dell'aggiornamento professionale.

Per quanto riguarda la formazione assistita, il docente, il cui ruolo va definito con riguardo alla struttura organizzativa degli Uffici e dei Reparti dalla Polizia di Stato, sarà preposto alla gestione didattica di specifiche aree tematiche. Egli concorrerà a definire i percorsi formativi per classi di utenti, avvalendosi dei tutor. Fornirà, inoltre, chiarimenti ai discenti sui contenuti didattici attraverso i canali di comunicazione informatica che saranno attivati (forum, chat, web conference).

Si fa presente, al riguardo, che il docente ha un compito diretto e vincolato solo nella *web-conference*, da attivare per particolari esigenze formative a carattere interprovinciale, mentre nella gestione dell'ordinaria attività formativa con modalità *e-learning* il suo ruolo di supporto è soltanto eventuale ed è comunque asincrono rispetto alle richieste di assistenza didattica che possono pervenire dai discenti tramite il servizio help desk o il forum, qualora sia attivo.

Per l'ottimale strutturazione della formazione assistita, il docente va designato già nella fase di programmazione delle attività didattiche, in quanto è la

figura attraverso la quale si attuano le strategie formative a livello centrale e provinciale, mediante l'individuazione dei percorsi formativi e dei moduli specifici da somministrare ai vari gruppi di discenti.

Per la componente operativa che caratterizza il progetto SISFOR, il docente della materia dovrebbe essere individuato tra coloro che si occupano di quella specifica area tematica.

In relazione al numero di discenti che frequentano un corso e alle prevedibili maggiori esigenze di assistenza didattica, il docente designato potrebbe assumere il ruolo di coordinatore ed avvalersi di altri esperti della materia, individuati possibilmente nell'ambito dell'Ufficio di appartenenza o proprie articolazioni territoriali, per garantire la continuità e il livello qualitativo del servizio di supporto alla formazione *e-learning*.

Per lo svolgimento delle funzioni di docente verrà approntato dal Fornitore un apposito Manuale, che fornirà indicazioni di dettaglio sui compiti che gli sono assegnati nel sistema formativo SISFOR.

Q. PROCEDURE PER LA FRUIZIONE DEI CONTENUTI DIDATTICI IN MODALITÀ *E-LEARNING*

L'attività di alfabetizzazione informatica avviata nel mese di agosto 2015 ha consentito di omogenizzare le conoscenze degli operatori di polizia nell'utilizzazione di una piattaforma *e-learning*.

Ciò consente di rivedere le procedure per la fruizione dei contenuti didattici con modalità telematiche e informatiche, per le quali erano state previste le seguenti possibilità:

1. "*a domicilio*", cioè nei locali e con le apparecchiature nella disponibilità dei discenti;
2. mediante "*postazioni informatiche individuali*" messe a disposizione dell'Amministrazione anche sul posto di lavoro;
3. in "*forma collettiva*", in locali attrezzati per la fruizione dei contenuti didattici attraverso la proiezione su monitor o schermi.

Le suddette modalità di fruizione dei moduli e le relative implicazioni organizzative sono state ampiamente trattate nelle circolari emanate da questa Direzione Centrale per disciplinare le progettualità formative avviate con modalità *e-learning* (corso per vice sovrintendente, corsi per addetti antincendio).

Le suddette opzioni non sono comunque equivalenti e rispondono a logiche organizzative, gestionali e formative diverse.

La modalità "*a domicilio*" è stata consigliata, come ipotesi primaria, per il corso per vice sovrintendente, in quanto la durata della fase informatica (*circa 5 settimane*) e il numero elevato di frequentatori di alcuni corsi orientavano per una scelta che presentasse aspetti di maggiore duttilità didattica e che limitasse le incombenze di carattere organizzativo e logistico in capo all'Amministrazione.

Nella formazione per addetti antincendio, la brevità del percorso formativo e la possibilità di differenziare e di ripartire nel tempo le attività didattiche ha orientato, invece, come ipotesi prevalente, per una formazione mediante *“postazioni informatiche individuali”* messe a disposizione dall'Amministrazione.

Il ricorso alla *“forma collettiva”*, in entrambi i casi, costituiva un'opzione residuale, in considerazione del fatto che venivano meno alcuni vantaggi della formazione *e-learning*, che deve essere strutturata con una forte componente di personalizzazione, con riguardo alle caratteristiche soggettive del discente e al suo livello di apprendimento. A tale aspetto negativo, si aggiunge anche la problematica dello spostamento dei discenti in un'unica sede per la fruizione dei contenuti didattici, con le conseguenti criticità che ne derivano.

Per la formazione collegata al progetto SISFOR, tenuto conto dell'elevata interattività dei moduli e delle funzioni offerte dalla piattaforma, si ritiene di dovere escludere, in linea di massima, la *“forma collettiva”* e di privilegiare, essendo previsto il collegamento INTRANET, la formazione mediante *“postazioni informatiche individuali”* messe a disposizione dall'Amministrazione sul posto di lavoro o in locali attrezzati, se disponibili.

Questa scelta consentirà anche di effettuare parte delle attività con un sistema di formazione misto, prevedendo, laddove possibile e utile sotto il profilo didattico, un periodo di approfondimento *“in presenza”*, per dissipare dubbi e per esaminare tematiche controverse che necessitano di valutazioni più ampie.

Per quanto riguarda lo svolgimento delle attività formative *“a domicilio”*, si ritiene di escludere questa possibilità nella fase iniziale di avvio del Progetto SISFOR e si fa riserva di riesaminare la questione dopo la verifica della funzionalità dell'intero sistema e dei servizi aggiuntivi assicurati dalla piattaforma e dall'assistenza sistemistica.

R. ACCESSO DEGLI UTENTI E PROCEDURE DI REGISTRAZIONE – AVVIO DELLA PIATTAFORMA SISFOR

Si premette che la piattaforma SISFOR è condivisa con le altre Forze di Polizia, ma la gestione degli accessi è differenziata.

Il Personale appartenente alla Polizia di Stato, in servizio nelle Regioni Obiettivo Convergenza, potrà raggiungere il Portale SISFOR attraverso l'indirizzo <https://sisfor.poliziadistato.it/>, sia dalla rete Intranet del Ministero dell'Interno che da una postazione Internet.

Per accedere ai servizi offerti dalla piattaforma sarà necessario effettuare l'autenticazione.

L'autenticazione avverrà digitando il proprio PerID e una password, che dopo il primo accesso dovrà essere cambiata. Su questo punto verrà emanata una direttiva contenente gli elementi di dettaglio per disciplinare le procedure di autenticazione.

Accedendo all'area riservata, l'utente potrà fruire delle diverse sezioni presenti sul portale. Attraverso la sezione di "*E-learning*", potrà sfogliare il catalogo dei corsi e quello relativo ai moduli presenti in piattaforma, nonché usufruire dei relativi servizi mediante meccanismi di autoformazione.

L'utente potrà, inoltre, accedere alla sezione "*Documentazione*", che contiene fonti normative, modulistica ed altri documenti collegati alle offerte formative proposte, alla sezione "*In evidenza*" che conterrà aggiornamenti di carattere generale relativamente ai contenuti didattici e formativi che saranno di volta in volta implementati sulla piattaforma SISFOR e alla sezione "*Bacheca*" che riporta gli avvisi e le informazioni collegate ad eventuali sessioni formative specifiche predisposte e/o avviate, quali ad esempio la creazione di nuovi corsi, l'organizzazione di classi virtuali, ecc.

Per avere accesso a specifici corsi formativi strutturati a livello centrale o a livello provinciale, gli operatori dovranno essere individuati e iscritti.

Dopo tale adempimento, che sarà curato dall'Amministrazione attraverso la figura del docente o del tutor, con le modalità riportate nei Manuali, oppure oggetto di specifiche disposizioni applicative, potranno essere utilizzati gli strumenti di collaborazione offerti dal sistema.

L'avvio della piattaforma Sisfor avverrà al termine dell'esecuzione di tutte le attività contrattuali, mentre le attività formative potranno essere svolte dopo l'esito positivo del collaudo e a seguito dell'attivazione dei servizi di supporto (help desk, forum, chat).

Di quanto sopra ne verrà data formale comunicazione a cura dell'Ufficio Studi e Programmi di questa Direzione Centrale.

Roma, 28 aprile 2016