

**SELF**Il Sistema di E-Learning Federato
per la PA in Emilia-Romagna**Allegato 5D - FIGURE PROFESSIONALI****Profili professionisti ICT (UNI 11621-2)**

Project manager (capo progetto)	
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali.
Missione	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti.
Titolo di studio	- Laurea in disciplina tecnica o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	- almeno 10 anni di esperienza di project manager - almeno 10 anni di esperienza di coordinamento di progetti complessi nell'area e-learning
Conoscenze European e-competence framework version 3.0 Visione d'insieme	- A.4. Pianificazione di Prodotto o di Servizio - A.2. Gestione dei Livelli di Servizio - E.2. Gestione del Progetto e del Portfolio - E.3. Gestione del Rischio - E.4. Gestione delle Relazioni - D.8. Gestione del Contratto
Attività	- assume la responsabilità del progetto con tutte le parti interessate: la struttura committente, l'organizzazione di progetto (comitato guida, gruppo di progetto, utenti chiave, ecc.), gli utenti finali. - organizza le risorse umane e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi sostanziali del progetto, nel rispetto dei vincoli concordati. - Permette ai componenti del gruppo di progetto di lavorare in modo efficace e influenza positivamente tutte le parti interessate, assicurando il rispetto dei vincoli di qualità, tempo e costi preventivati. - Sviluppa in modo iterativo i piani per le fasi di progetto. - Identifica, mitiga e gestisce i rischi di progetto per evitare che si trasformino in problemi di progetto. - Risolve, se necessario, eventuali problemi di comunicazione tra membri del team e altre parti interessate al progetto - Gestisce i preventivi in corso di fornitura.
certificazioni	Essere in possesso di almeno una delle seguenti certificazioni: - Project Management Professional (PMP) Certified - Certified Associate in Project Management (CAPM) - Certified Business Analysis Professional (CBAP) - ITIL v3 Foundation Certified - Altra certificazione equivalente
riferimento	Profili professionisti ICT (UNI 11621-2)

System Administrator	
Descrizione sintetica	Pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT. Amministra i componenti del sistema ICT per soddisfare i requisiti del servizio Web
Missione	Disegna, integra e realizza soluzioni ICT complesse da un punto di vista tecnico. Assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard. È al corrente degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni. Agisce da team leader per gli sviluppatori e gli esperti tecnici. Installa software, configura ed aggiorna sistemi ICT per garantire il funzionamento dei servizi Web. Amministra quotidianamente l'esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance.
Titolo di studio	- Laurea in Ingegneria Informatica o equivalente
Anzianità lavorativa	- almeno 10 anni di esperienza di System engineer - almeno 5 anni di esperienza in progetti basati sull'ambiente Moodle.
Conoscenze	- A. 5 Progettazione di Architetture - A.7 Monitoraggio dei Trend tecnologici - A.9. Innovazione - B.2. Integrazione dei Componenti - B.3. Testing - B.6. Ingegneria dei Sistemi - C.1. Assistenza all'Utente - C.4. Gestione del Problema - E.8. Gestione della Sicurezza dell'Informazione - Conoscenze specifiche su diversi sistemi operativi (Microsoft Windows Server; Linux) e relativi metodi di risoluzione dei problemi, Tuning delle prestazioni, a livello di sistema e di integrazione cross-platform - Esperienza nell'installazione/gestione di Moodle
Attività	- Progetta l'architettura dei sistemi cercando il bilanciamento tra benefici, costi e rischi, incluse le minacce alla sicurezza. - garantisce che le singole soluzioni e applicazioni informatiche si inseriscano nella strategia dell'organizzazione committente, si integrino nell'architettura informatica complessiva dell'organizzazione e si adeguino agli standard informatici adottati. - Controlla l'efficacia complessiva dell'architettura informatica, l'efficienza delle singole soluzioni IT (in termini di apparati informatici, capacità di elaborazione e comunicazione, strutture dati, oggetti, algoritmi, logiche applicative, ecc.) e la fattibilità tecnica delle nuove soluzioni proposte, verificando i loro rischi, i costi e i potenziali benefici. - Fornisce valutazioni e confronti delle tecnologie informatiche, presentando relazioni su scenari alternativi (anche in ambito open source) e verificando le opportunità relative alle tecnologie nuove ed emergenti. - Propone innovazioni tecniche per migliorare le performance, ridurre costi, mitigare rischi e in generale per migliorare la sostenibilità delle soluzioni informatiche. - gestisce l'Installazione/attivazione, verifica funzionale e successiva manutenzione di funzionalità disponibili nella community di Moodle -
Certificazioni	Essere in possesso di almeno una delle seguenti certificazioni: - Project Management Professional (PMP) Certified - Certified Associate in Project Management (CAPM)

	- Certified Business Analysis Professional (CBAP) - ITIL v3 Foundation Certified - Altra certificazione equivalente
riferimento	Profili professionisti ICT (UNI 11621-2) https://www.skillprofiles.eu/stable/g3/v2/profiles/WSP-G3-012.pdf

Analista programmatore (Developer) senior	
descrizione sintetica	Realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente - Senior
missione	Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT. Contribuisce alla pianificazione ed alla progettazione di dettaglio e alla realizzazione dei piani di test. Progetta e scrive software per massimizzare funzionalità ed efficienza.
anzianità lavorativa	- 5 anni di cui 2 nel ruolo
titolo di studio	- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
conoscenze	- B.1. Progettazione e Sviluppo - B.2. Integrazione dei sistemi - B.3. Testing - B.5. Produzione della documentazione - C.4. Gestione del problema - Conoscenze specifiche per l'ambiente Moodle e Sharepoint
attività	- Definisce specifiche dettagliate e contribuire direttamente allo sviluppo e alla modifica di sistemi software complessi utilizzando standard e strumenti adeguati garantendo che i risultati rispondano ai requisiti. - conosce gli standard disponibili, sui metodi e sugli strumenti che sono rilevanti per l'ambiente - Gestisce problematiche tecniche nei progetti di sviluppo e implementazione di software in tutte le fasi del ciclo di vita del software. - Assicura la modularità delle soluzioni adottate e, in ambito open source, il rilascio sotto forma di pacchetti software alla eventuale comunità di sviluppo, assicurando la conformità agli standard e alle prassi della comunità di riferimento - Produce e mantiene aggiornata la documentazione del software - Utilizza strumenti automatizzati per il versionamento del codice prodotto, per la gestione dei rilasci del software e la relativa documentazione - Implementa il software in accordo con le linee guida di riferimento e le policy sulla sicurezza IT adottate dall'ente e verificarne la conformità. - Implementa il software in accordo con la normativa e le linee guida di riferimento relative all'accessibilità e all'usabilità degli strumenti informatici - Prepara e coordina il collaudo del software. Registrare e fa un resoconto dell'esito fornendo un'analisi dei risultati.
certificazioni	- Nessuna
riferimento	Profili professionisti ICT (UNI 11621-2) -

Database Administrator	
descrizione sintetica	Realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del committente
missione	Assicura la progettazione e la realizzazione (Developer), o assicura la manutenzione e la riparazione del data base (Administrator) per supportare soluzioni di sistema informativo in linea con le necessità di informazioni del business. Verifica lo sviluppo ed il disegno delle strategie di database, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni futuri. Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database
anzianità lavorativa	- 5 anni di cui 2 nel ruolo
titolo di studio	- Laurea in Ingegneria Informatica o equivalente
conoscenze	- A.6. Progettazione di Applicazioni - B.1. Sviluppo di Applicazioni - B.2. Integrazione dei Componenti. - C.4. Gestione del Problema - D.10. Gestione dell'Informazione e della Conoscenza - Linguaggi e sistemi di gestione dei database (DBMS, Database Management Systems), come MySQL, Oracle, SAP, IMB DB2 e MS SQL Server - Database relazionali (SQL) e non relazionali (noSQL, come Elasticsearch, CouchDB, MongoDB, Cassandra, Redis) - Sistemi operativi desktop (come Windows, MacOS e Linux) e server (come Windows Server, Linux o Unix) - Architettura di sistema e di rete - Identity Access Management
attività	- Progetta e definisce modelli e schemi di database e data warehouse - Realizza e ottimizza modelli e schemi di database e data warehouse - Applica metodi standard e strumenti per misurare e relazionare su un vasto set di importanti indicatori di performance (tempi di risposta, disponibilità, sicurezza, integrità). - Verifica e implementa procedure di elaborazione dati. - Identifica, ricerca e corregge problemi o incidenti relativi ai database. - Fornisce addestramento, supporto, consigli e linee guida su aspetti di database ad altri professionisti del sistema
certificazioni	- European ICT Professional Profiles "Database Administrator" - Certificazione "CIW (Certified Internet Web Professional) - Database design Specialist"
Riferimento	- https://www.skillprofiles.eu/stable/g3/v2/profiles/WSP-G3-006.pdf

Operatore di Help Desk (Service Desk Agent)	
descrizione sintetica	Fornisce la prima linea di supporto telefonico o via email per clienti interni o esterni per aspetti tecnici.
missione	Fornire supporto utente ed eliminare gli errori dovuti a problemi od aspetti critici dell'ICT. L'obiettivo principale è di consentire all'utente di massimizzare la produttività attraverso un uso efficiente delle attrezzature ICT o delle applicazioni software.
anzianità lavorativa	- almeno 3 anni di esperienza

	- almeno 1 anno di esperienza di supporto utenti per servizi con LMS Moodle
titolo di studio	- Diploma o cultura equivalente
conoscenze	- C.1. Assistenza all'Utente - C.3. Erogazione del Servizio - C.4. Gestione del Problema
attività	- Identifica e diagnostica problemi e problemi - Classifica e registra le query segnalate e fornire soluzioni - Supporta l'identificazione del problema - Informa gli utenti sulla linea di condotta appropriata - Monitora i problemi dall'inizio alla risoluzione - Porta i problemi irrisolti a livelli di supporto più elevati - Gestisce procedure organizzative del LMS Moodle - Utilizza strumenti per il supporto per gli utenti (sistemi ticketing, CRM, altro) - Segue procedure organizzative condivise per la gestione dei corsi in Moodle
certificazioni	- Nessuna
riferimento	Profili professionisti ICT (UNI 11621-2) -

User Experience Designer	
descrizione sintetica	Figura professionale responsabile del design visuale e dell'interazione fra utente e sistema attraverso tutto il ciclo di vita del sistema, dalla definizione e raccolta di requisiti alla produzione dei documenti finali di design.
missione	User Experience Designer ha il compito di integrare i requisiti dell'utente, i requisiti dell'applicazione, i vincoli di accessibilità e di usabilità in una interfaccia visuale e in un modello di interazione (altrimenti detto "esperienza dell'utente") il più possibile uniforme e integrato. Allo User Experience Designer compete lo sviluppo di uno "stile" visuale e interattivo che possa allo stesso tempo caratterizzare l'applicazione Web (dotandola di caratteri distintivi) e garantire il raggiungimento efficace (portarlo nel punto giusto) ed efficiente (fargli fare il giusto numero di click) degli obiettivi dell'utente.
anzianità lavorativa	- 3 anni esperienza nel ruolo
titolo di studio	- Laurea tecnica o cultura equivalente
conoscenze	- Competenze in User Experience (UX) Design - Competenze in User Interface (UI) Design - Competenze in progettazione secondo i principi Human Centered Design (HCD) - Conoscenza di linguaggi di programmazione e progettazione web - Conoscenza dei principi di usabilità e accessibilità - Conoscenza professionale di tool UX - Conoscenza di programmi di grafica e editing di immagini - Conoscenza ambienti Moodle, Plone
abilità	- Raccoglie dati sul comportamento e i bisogni degli utenti - Definisce l'architettura logica dell'informazione - Realizza prototipi, sketch e wireframe - Combina gli obiettivi organizzativi con i bisogni degli utenti

	- Svolge test sui prototipi - Collabora con altri specialisti per la realizzazione del progetto web - Propone modifiche per migliorare l'esperienza utente
certificazioni	- Nessuna
referimento	Profili di ruolo professionale relativi alle professionalità operanti nel web UNI 11621-3:2021.

Frontend Web Developer	
descrizione sintetica	Figura professionale che realizza e/o codifica interfacce Web based in conformità dei requisiti del committente.
missione	Il Frontend Web Developer assicura la realizzazione e l'implementazione di interfacce Web based seguendo le specifiche del committente, facendo riferimento al target di utenza e accogliendo le indicazioni dello User Experience Designer per migliorare la navigazione. Contribuisce alla pianificazione ed alla definizione degli output generati lato server in collaborazione con il Server Side Web Developer e/o con il Web DB Administrator. Implementa la sicurezza delle interfacce in accordo con il Web Security Expert.
anzianità lavorativa	- Almeno 5 anni esperienza
titolo di studio	- Laurea tecnica o cultura equivalente
conoscenze	- Linguaggi di marcatura e fogli di stile (es: XHTML, HTML, XML, CSS) - librerie e framework JS (ad esempio jQuery, Angular, Vue e React) - design mobile e responsive - sviluppo cross-browser - sistemi di versioning (ad esempio Git) - test e debugging - standard e linee guida web accessibility (ISO/IEC 40500:2012 - Information technology -- W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0)
abilità	- implementa il design di una pagina web - formatta gli elementi web grafici, statici e dinamici - aggiorna e mantiene il codice frontend - assicura la corretta visualizzazione del codice su piattaforme e browser differenti - analizza e risolve eventuali problemi e malfunzionamenti nel codice (testing e debugging) - progetta il design di pagine web e interfacce utente - ottimizza lo sviluppo dell'esperienza utente
certificazioni	Nessuna
referimento	Profili di ruolo professionale relativi alle professionalità operanti nel web UNI 11621-3:2021.

Web Content Specialist	
descrizione sintetica	Figura professionale che si colloca tra il settore della comunicazione digitale e la progettazione e-learning. Gestisce i contenuti di un asset digitale, sito web o altro applicativo.
missione	Il Web Content Specialist si occupa di produrre contenuti, sia testuali che multimediali dei quali è direttamente responsabile, che siano efficaci per una risorsa Web. Cura il contenuto anche in base della piattaforma che lo dovrà ospitare (sito Web, social network, blog, interfaccia) e del target (utenza). Monitora l'usabilità del sito con gli strumenti della customer satisfaction. Si relaziona con lo User Experience Design per raccogliere indicazioni o suggerire elementi migliorativi nell'uso della risorsa digitale, e con il Learning Specialist per la generazione di contenuti appropriati e pertinenti.
anzianità lavorativa	- Almeno 2 anni di esperienza in progetti che utilizzano LMS Moodle - esperienza di gestione di produzione contenuti web per la Pubblica amministrazione
titolo di studio	- laurea o cultura tecnica equivalente
conoscenze	- Editing contenuti multimediali e postproduzione - Applicazioni di graphic e video editing (Es. Canva, Photoshop, Creative Suite) - Normative sulla privacy, diritto d'autore e tutti i requisiti legali - Linguaggi di marcatura e fogli di stile (es: XHTML, HTML, XML, CSS) - Sistemi operativi per device mobili o portatili - Copywriting - Content Manager System (CMS) e Learning Manager System (LMS) e applicazioni digitali (es. Forms, Adobe Acrobat, Planner) - Social Media (es. Facebook, Instagram, LinkedIn) - Servizi Mail Marketing (es. Mailchimp, Sendinblue) - Project management e pianificazione attività - Standard e linee guida accessibilità per il web (ISO/IEC 40500:2012 - Information technology -- W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0)
attività	- Creazione contenuti testuali e multimediali - Gestisce e Archivia file digitali - Editing e pubblicazione dei contenuti nei canali digitali (social, web, mail) - Organizzazione e programmazione della pubblicazione dei contenuti - Coordinamento identità visiva fra i contenuti, i canali e gli strumenti - Gestione pagine Facebook di riferimento - Gestione software e liste per mail marketing - Controllo e monitoraggio del rispetto degli standard. - Ottimizzazione usabilità - Garantisce la conformità con i requisiti legali e di privacy e con i vincoli ambientali.
riferimento	- Profili di ruolo professionale relativi alle professionalità operanti nel web UNI 11621-3:2021.

E-learning Specialist	
descrizione sintetica	Figura professionale esperta dei processi e delle metodologie didattiche in Rete. Coordina e sviluppa percorsi formativi in modalità distance, blended, rapid, mobile e ubiquitous learning.
missione	L'E-Learning Specialist ha il compito di progettare, gestire e monitorare percorsi e ambienti di apprendimento online, scegliendo e applicando tecnologie, approcci e strategie didattiche per i diversi livelli e contesti di apprendimento formale e non formale, tenendo conto della rapida e continua evoluzione dei modelli di costruzione e disseminazione della conoscenza e dell'apprendimento sul Web.
anzianità lavorativa	- 10 anni di esperienza - Almeno 5 anni di esperienza come administrator di Moodle
titolo di studio	- Laurea o cultura tecnica equivalente
conoscenze	A.4. Pianificazione di Prodotto o di Servizio A.5. Progettazione di Architetture: Livelli A.7. Monitoraggio dei Trend tecnologici B.5. Produzione della Documentazione D.10. Gestione dell'Informazione e della Conoscenza D.11. Identificazione dei Fabbisogni E.2. Gestione del Progetto e del Portfolio: Livello e-3 - Conoscenza delle attività previste per il profilo Administrator dell'LMS Moodle - Conoscenza principali plug in di Moodle - Conoscenza architettura Moodle - Conoscenza principali piattaforme web e per la produttività personale (office etc.)
attività	- gestisce gli ambienti Moodle come Learning Administrator - Fornisce supporto per i tutor per l'impostazione delle attività in Moodle - Crea percorsi formativi complessi - Gestisce e razionalizza l'organizzazione delle categorie, gruppi etc in Moodle - Predispone ambienti formativi - Coordina le procedure operative per l'attivazione dei corsi in Moodle - Collabora con i profili tecnici per l'erogazione dei servizi - Segue gli update con la parte tecnica delle maggiori release della piattaforma - Gestisce strumenti di amministrazione in Moodle
certificazioni	- Nessuna
referimento	- Profili di ruolo professionale relativi alle professionalità operanti nel web UNI 11621-3:2021.

Altri profili professionali - Area formazione

Progettista didattico (Instructional designer)	
descrizione sintetica	Struttura, organizza e schedula i programmi di formazione, ne valuta la qualità attraverso un processo di feedback.
missione	È responsabile della struttura multimediale del prodotto. Recepisce le indicazioni dagli esperti dei contenuti e redige lo storyboard e altri documenti tecnici, coordina il processo di produzione delle Risorse Didattiche.
anzianità lavorativa	- 10 anni di esperienza nel ruolo - Almeno 5 anni di esperienza in progetti che utilizzano LMS Moodle - Referente di almeno 5 produzioni Corsi SCORM in Moodle
titolo di studio	- Laurea o cultura equivalente
conoscenze	- B.1. Progettazione e Sviluppo - B.3. Testing Live - B.5. Produzione della Documentazione - D.3. Fornitura dei servizi di Formazione - Conosce i principali metodi di produzione grafico/multimediale - Conosce le teorie e i metodi dell'Instructional design - Conosce gli strumenti tecnologici e didattici tipici dell'E-Learning - Conoscenze standard Badge, SCORM per l'e-learning - Metodologie per la produzione didattica e di contenuti formativi in ambito e-learning - Conoscenza di prodotti di authoring, H5P - Strumenti MS Office - Ambienti di programmazione ed utilizzo dei prodotti tecnologici: - Html, XML, Linguaggio Java,
attività	- progetta Corsi in ambiti e-learning complessi - elabora la struttura dei corsi, Learning Object e materiali richiesti - elabora strategie didattiche e definisce gli strumenti, attività e risorse che devono comporre i corsi - coordina il team di produzione dei learning Object, dagli esperti di contenuti, ai grafici - cura la relazione con il committente - verifica e corregge eventuali problemi di accessibilità - produce la documentazione di progetti relativamente alla produzione dei corsi
Certificazione	- nessuna

Graphic Designer	
descrizione sintetica	Realizzazione e implementazione di soluzioni grafiche multimediali
missione	progettazione e realizzazione di soluzioni grafico-multimediali a supporto della realizzazione dei corsi di formazione online nell'ambito dell'LMS Moodle.
anzianità lavorativa	- Almeno 5 anni di esperienza in progetti che utilizzano LMS Moodle - esperienza di gestione di produzione contenuti grafici per la Pubblica amministrazione
titolo di studio	- diploma professionale e cultura equivalente
conoscenze	- B.1. Progettazione e Sviluppo - B.3. Testing Live

	- Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie per la grafica, per il Video Editing e Compositing e per il Web Programming - Strumenti MS Office - Metodologie per la produzione didattica e di contenuti formativi - XML - Linguaggio Java
attività	- Sviluppa interfacce multimediali - Defini tutti gli aspetti visuali, cromatici, interattivi che permettano al team di sviluppo di frontend di produrre una interfaccia coerente, integrata ed efficace - Ideazione e realizzazione di progetti grafici - Esegue i test (accessibilità, prestazionali, qualità, sicurezza, ecc.) - Verifica della corretta applicazione di metodi e standard - Ideazione e sviluppo, nell'ambito di attività di realizzazione interfacce grafiche, di immagini, icone, loghi - Produrre prototipi di schermate - Realizzazione della parte grafica prevista dallo storyboard - Realizzazione di contenuti digitali statici e animati (Motion Graphics)
Certificazione	- nessuna

E-tutor	
descrizione sintetica	Tutoraggio partecipanti attività formative in ambienti digitali
missione	Supportare i partecipanti a percorsi formativi online, dando indicazioni di tipo organizzativo, comunicando deadlines, supportando la motivazione e il raggiungimento del risultato finale richiesto
anzianità lavorativa	- Almeno 2 anni di esperienza in progetti che utilizzano LMS Moodle - esperienza di gestione di Corsi di formazione online di Moodle
titolo di studio	- Laurea triennale o cultura equivalente
conoscenze	- C.2 Assistenza all'Utente - C.3. Erogazione del Servizio - C.4. Gestione del Problema - funzioni tutor Moodle - strumenti relativi al completamento del corso, valutazione e impostazioni corso - Netiquette - Strumenti comunicazione in Moodle - Comunicazione efficace con gli utenti
attività	- Iscrive le persone al corso/corsi in SELF di cui è tutor - Facilita l'accesso e la fruizione dei corsi scrivendo microistruzioni - monitora la fruizione dei corsisti in funzione del calendario dell'attività - verifica la fruizione dei corsisti mandando messaggi personalizzati - scrive messaggi organizzativi, ricorda scadenze usando le funzionalità di Moodle - utilizza le funzionalità di Moodle per personalizzare le informazioni di contesto del corso - supporta gli utenti nell'uso dell'ambiente on line.
Certificazione	- Nessuna

