



Consiglio Nazionale delle Ricerche

**Organizzazione dei corsi per i Maintainer del
Registro del ccTLD "it"**

S. Fabbri, B. Lami, A. Vaccarelli

IIT B4-01/2007

Nota Interna

Luglio 2007



Istituto di Informatica e Telematica

ORGANIZZAZIONE DEI CORSI PER I MAINTAINER DEL REGISTRO DEL ccTLD "it"

S. Fabbri, B.Lami, A.Vaccarelli

1. Introduzione	3
2. Termini e definizioni.....	4
3. I corsi del Registro	5
4. Scopo.....	7
5. Procedure adottate per l'organizzazione del lavoro.....	8
5.1 Gestione dei preventivi, liquidazioni dei compensi dei fornitori.....	10
5.2 Aggiornamento delle pagine web	10
5.3 Divulgazione	10
5.4 Informazioni relative ai corsi	10
6. Gestione delle richieste di iscrizione	12
7. Organizzazione della trasferta dello staff.....	13
8. Preparazione del materiale di segreteria e del materiale didattico da consegnare ai partecipanti .	15
9. Check-list	18
10. Cosa fare se il corso viene annullato o sospeso	20
11. Statistiche	21
12. Considerazioni	22
13. Allegati.....	23
<i>Allegato 1</i> Regolamento per l'iscrizione ai corsi del Registro 2007	24
<i>Allegato 2</i> Esempio richiesta prenotazione aule	29
<i>Allegato 3</i> Esempio richiesta preventivo noleggio HW e SW	30
<i>Allegato 4</i> Esempio richiesta preventivo servizio di catering.....	31
<i>Allegato 5</i> Esempio questionario	32

1. Introduzione

Nell'ambito delle proprie attività il Registro organizza annualmente alcuni corsi di formazione per maintainer su tematiche tecniche e legali inerenti la registrazione dei nomi a dominio nel ccTLD.it. I corsi di formazione, così come le attività del Registro del ccTLD .it, sono certificati ISO 9000, questo ha fatto sì che il servizio offerto ai partecipanti sia qualificato e in continuo miglioramento in ottemperanza ai requisiti richiesti dalla certificazione.

I corsi fanno parte dei servizi erogati verso i maintainer a norma di contratto e sono completamente gratuiti. In maggioranza i Relatori dei corsi appartengono allo staff del Registro e per tematiche specifiche ci si avvale della collaborazione di esperti in materia, che ormai da anni collaborano stabilmente alle nostre attività di formazione.

Dal 2000 ad oggi sono stati organizzati 68 corsi in 108 giornate, a cui hanno partecipato ben 2833 persone appartenenti allo staff di Internet Service Provider (ISP).

Negli anni la formazione curata dal Registro si è evoluta, andando incontro a quelle che sono state le richieste degli ISP espresse attraverso i questionari di valutazione, i cui risultati sono stati attentamente esaminati per trarne riflessioni e suggerimenti; ai corsi "standard" di introduzione alla registrazione dei nomi a dominio, Domain Name System, Aspetti legali e giuridici si sono aggiunte nel tempo nuove attività didattiche con seminari di base e avanzati su Sistema Operativo Linux, Tecnologie Web, Sicurezza Informatica, Posta Elettronica per amministratori di sistema. La crescita dell'offerta formativa ha determinato anche la crescita di problematiche legate alla logistica, dato che i corsi sono stati distribuiti geograficamente in tutta Italia in modo da consentire a tutti i maintainer di partecipare limitando gli spostamenti, risparmiando mezzi e risorse. Dal 2002 le attività di segreteria organizzativa dei corsi di formazione del Registro sono svolte all'interno dell'Unità Relazioni Esterne.

2. Termini e definizioni

<i>Registro del ccTLD “it”</i>	Istituto di Informatica e Telematica del CNR che svolge la funzione di Registro per la registrazione e mantenimento dei nomi a dominio sotto il ccTLD “it”
<i>Maintainer</i>	Fornitore di servizi di rete che registra nomi a dominio per conto proprio o di terzi
<i>Lista Maintainer</i>	Lista di distribuzione
<i>OTRS</i>	Open Ticket Request System – sistema di Trouble Ticketing adottato per la gestione del servizio di help-desk via mail del Registro
<i>Portale RAIN</i>	Registrar Advanced Interface – area web riservata alla consultazione da parte dei maintainer (https://rain.nic.it/)

3. I corsi del Registro

L'organizzazione di corsi di formazione è prevista nel Contratto tra Registro e Maintainer all'artt. 9 e 20 su tematiche inerenti settori tecnologici e del diritto di interesse della categoria; la partecipazione ai corsi è gratuita. Nel portale RAIN (<https://rain.nic.it/>) riservato alla consultazione dei maintainer, sono pubblicate in una apposita sezione tutte le informazioni necessarie a chi volesse iscriversi. L'iscrizione è disciplinata da un apposito Regolamento (allegato A).

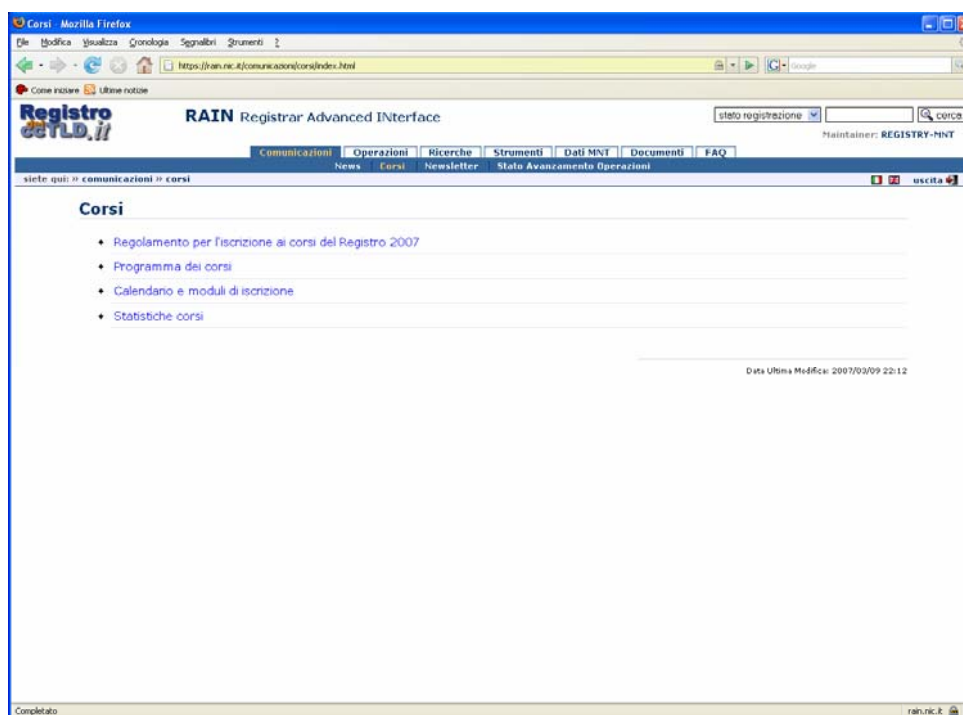


Fig. 1 Portale Rain

Attualmente vengono organizzati dal Registro cinque tipi di corsi su tematiche inerenti i vari aspetti della gestione dei nomi a dominio, con le seguenti caratteristiche:

Registrazione dei nomi a dominio Internet nel ccTLD .it (corso base): rivolto principalmente ai nuovi maintainer o a quelle persone che sono da poco entrate a far parte dello staff di un fornitore di servizi Internet che ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti gli strumenti di base sia amministrativi che tecnico-procedurali necessari ad interagire con il Registro. Il programma è articolato su una giornata di sette ore circa

Corso Aspetti Legali e Giuridici: ha lo scopo di dotare i partecipanti degli strumenti più idonei per operare correttamente nel settore delle registrazioni dei nomi a dominio sotto il ccTLD "it", fornendo elementi per conoscere nello specifico le procedure di risoluzione delle dispute sia giudiziali che stragiudiziali nonché quelle derivanti dalle regole di Naming italiane ed internazionali. Il programma è articolato su una giornata di otto ore circa.

Corso DNS: rivolto principalmente ai nuovi maintainer o a quelle persone che fanno parte dello staff tecnico di un fornitore di servizi Internet si propone di fornire ai partecipanti gli strumenti di base per una corretta gestione di un server dns. Il programma si articola su una giornata di sette ore circa (parte teorica) ed una mezza giornata di circa quattro ore (parte pratica). I partecipanti hanno a disposizione un pc (una macchina ogni due partecipanti) su cui svolgere le esercitazioni.

Corso di Posta elettronica per amministratori di sistema: rivolto principalmente ai maintainer o a quelle persone che fanno parte dello staff tecnico di un fornitore di servizi Internet si propone di affrontare le problematiche tipiche di un amministratore di sistema incaricato della gestione di un sistema di posta elettronica centralizzato. Il programma è articolato su due giornate. I partecipanti hanno a disposizione un personal computer (una macchina ogni due partecipanti) su cui svolgere le esercitazioni pratiche. È richiesta la conoscenza di base del sistema operativo Linux/Unix.

Corso Tecnologie Web: rivolto principalmente ai maintainer che desiderano entrare in contatto con il mondo Web e apprenderne le principali funzionalità e caratteristiche. E' strutturato in una sessione teorica e una pratica. Il programma è articolato su tre giornate di 7 ore circa. I partecipanti avranno a disposizione un personal computer (una macchina ogni due partecipanti) su cui svolgere le esercitazioni pratiche. Non è richiesto alcun requisito di base.

Sicurezza Informatica: rivolto ai maintainer interessati alle tematiche della sicurezza e degli strumenti disponibili per realizzarla. Il programma è articolato su 3 giorni per circa otto ore tra lezione ed esercitazione al giorno. I partecipanti hanno a disposizione un personal computer (una macchina ogni due partecipanti) su cui svolgere le esercitazioni pratiche.

4. Scopo

La progettazione dei corsi è affidata ai diversi referenti, mentre l'attività svolta dalle Relazioni esterne come segreteria organizzativa riguarda gli aspetti operativi della realizzazione dei corsi di formazione. Negli ultimi mesi dell'anno, in accordo e su proposta dei relatori, viene stabilita la programmazione del calendario per l'anno successivo e prima della pubblicazione sul web, la segreteria verifica presso le varie sedi prescelte la presenza dei requisiti necessari allo svolgimento del corso, la disponibilità dei locali ed effettua la prenotazione delle strutture. È compito della segreteria organizzare il servizio di catering, l'eventuale noleggio dell'hardware per attrezzare le sedi sprovviste di laboratori informatici, la sistemazione alberghiera del nostro staff.

Attraverso il sistema di Trouble Ticketing utilizzato per la gestione dell'help-desk via mail del Registro (OTRS) vengono curate le iscrizioni dei partecipanti. Il materiale didattico, attestati e questionari vengono preparati e consegnati ai partecipanti dalla Segreteria. Una persona delle Relazioni Esterne è sempre presente nella sede dei corsi e si occupa dell'accoglienza, della consegna del materiale e dell'assistenza ai relatori e della gestione dello sportello hostmaster per attività di help-desk che possono essere richieste dai partecipanti. Al termine di ogni corso vengono elaborate le risposte ai questionari e realizzati i grafici riassuntivi che sono poi pubblicati sul portale RAIN nella sezione statistiche corsi.

Come facilmente si può capire, l'attività organizzativa da svolgere è complessa e richiede una conoscenza approfondita delle problematiche che si incontrano nel pianificare la realizzazione dell'evento. Il presente documento descrive le procedure seguite dal personale addetto all'organizzazione dei Corsi di formazione per Maintainer che fanno parte dell'unità Relazioni Esterne del Registro del ccTLD "it".

In questa pubblicazione saranno illustrati i metodi utilizzati nel pianificare e nell'organizzare i Corsi che ogni anno vengono svolti. L'obiettivo è quello di rendere le diverse fasi che compongono l'iter di un corso, standardizzate, in modo da avere una guida per coloro che dovranno occuparsi in futuro degli aspetti organizzativi. Rendere uniformi le procedure utilizzate permette di avere una valutazione oggettiva dell'andamento di ciascun corso.

5. Procedure adottate per l'organizzazione del lavoro

Il processo organizzativo dei corsi programmati dal Registro del ccTLD "it" può essere facilmente riassunto nel seguente diagramma di flusso che sintetizza le diverse fasi che lo compongono ed il loro concatenamento temporale.

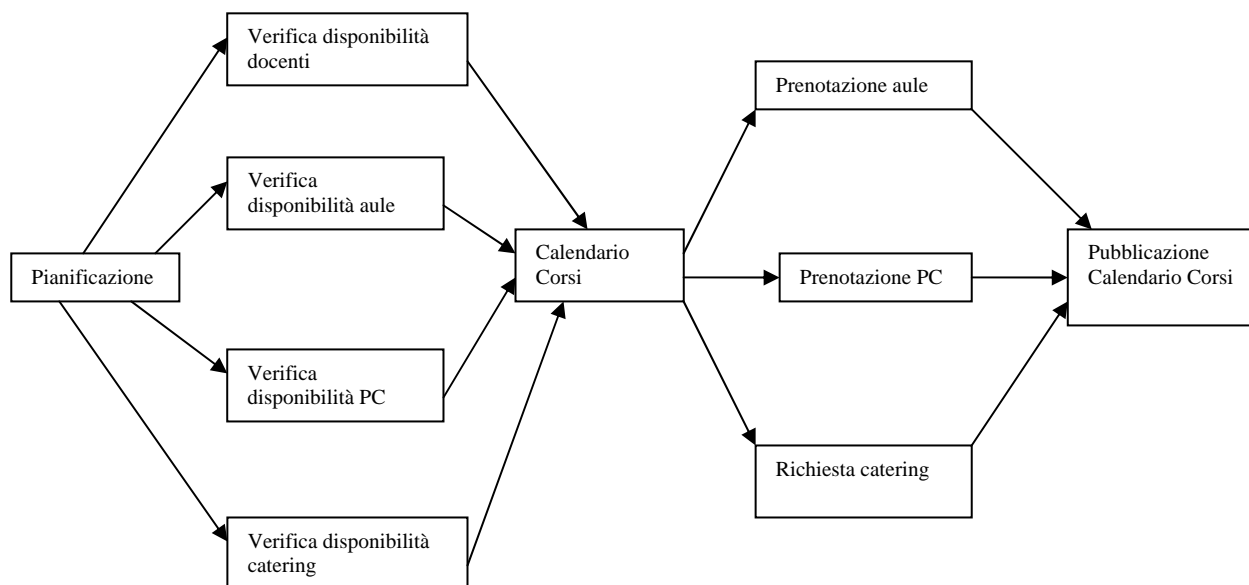


Fig. 2 Diagramma organizzazione corsi

All'inizio di ciascun anno all'interno del Registro si tengono una o più riunioni tra i relatori e lo staff delle Relazioni Esterne che si occupa dell'organizzazione dei Corsi per stabilire il calendario delle giornate di formazione che si terranno durante l'anno.

Il tipo di corsi , così come il loro numero vengono stabiliti secondo i seguenti criteri:

- in base alle esigenze formative (nuove procedure tecniche, richieste di specifici corsi,etc.);
- tenendo presente quali sono stati e dove si sono svolti i corsi l'anno precedente;
- analizzando i suggerimenti dei partecipanti ai corsi precedenti;

Dopo aver deciso quali saranno i corsi, deve essere stabilita per ciascuno di essi una sede; le località prescelte dovranno essere scelte cercando di coprire tutto il territorio nazionale e tra le città che

offrono i migliori collegamenti, in modo da poter essere facilmente raggiungibili dal maggior numero di partecipanti. Inoltre si dovrà tener conto anche delle location utilizzate durante l'anno precedente per non ripetere il medesimo corso nello stesso luogo.

Dopo aver definito un primo calendario con le relative sedi, occorre provvedere alla verifica della disponibilità delle strutture individuate per il loro svolgimento. Individuata la città occorre scegliere la struttura che ospiterà il corso, generalmente vengono privilegiate sedi pubbliche (ad esempio Aree CNR, Università, etc.) che sono le prime da contattare; solo se non dispongono di spazi idonei si passa a contattare Centri Convegni o Hotel dotati di spazi congressuali.

Occorre quindi preparare una richiesta relativa agli spazi che saranno necessari all'organizzazione del corso. La richiesta (v. allegato 2) deve essere quanto più dettagliata possibile e deve tener conto delle varie necessità didattiche (ad esempio se deve essere disposta a platea, a banchi di scuola, a ferro di cavallo, etc.), del numero dei partecipanti, degli spazi necessari ad ospitare la segreteria organizzativa e i momenti conviviali, di eventuali requisiti particolari necessari ai relatori per lo svolgimento del corso. Come dotazione minima nelle aule deve essere presente la connessione permanente ad Internet, amplificazione e microfoni per i relatori, possibilità di proiezione delle slide.

Per alcune tipologie di corso è prevista una sessione pratica che prevede l'utilizzo dei computer da parte dei partecipanti. Non sempre è possibile usufruire di strutture che dispongano di laboratori informatici attrezzati ed è necessario quindi contattare società in grado di noleggiare hardware e software (v. allegato 3). In questo caso i relatori devono fornire le specifiche tecniche in modo che sia possibile formulare una dettagliata richiesta di servizi, specificando il numero delle macchine necessarie (considerare un numero di macchine di riserva in caso di malfunzionamento), le caratteristiche hardware e software, i collegamenti, il cablaggio della sala, le ore di presenza in loco di un tecnico specializzato, i tempi di allestimento e disallestimento delle sale.

Nelle giornate di formazione sono previste due pause, la prima solitamente a metà mattina per un coffee-break e la seconda per il pranzo, da organizzare tramite i servizi offerti dalla struttura che ci ospita oppure contattando una società di catering locale. Nella richiesta occorre specificare il numero dei coperti da servire, gli orari e la presentazione di vari esempi di menù.

Quando è stata verificata anche la disponibilità dei fornitori e sono state effettuate le richieste di servizi possiamo dire che la prima fase di preparazione è stata conclusa ed abbiamo raggiunto l'ultimo stato del diagramma di flusso. I fornitori che di volta in volta utilizziamo per lo svolgimento dei corsi di formazione sono accreditati presso lo IIT secondo quanto prescritto dalla

norma ISO 9000. L'accreditamento dei tali fornitori avviene su segnalazione della struttura che ci ospita che permette al il Registro di utilizzare ditte fornitrici selezionate ed affidabili.

5.1 Gestione dei preventivi, liquidazioni dei compensi dei fornitori

Nell'organizzazione di un corso ci sono diversi tipi di fornitori (aule, fornitura di hardware e software, servizio di catering), per ciascun tipo di servizio richiesto vengono contattate diverse ditte alle quali richiediamo un preventivo. I preventivi ricevuti, una volta protocollati, sono messi a confronto e si deve fare una valutazione di quale è il migliore nel rapporto qualità prezzo. A questo punto, individuato quale sarà il fornitore, deve essere inviata una conferma del servizio richiesto. Anche in questo caso la richiesta viene protocollata, specificando con attenzione cosa richiediamo, quali sono i tempi di consegna, quale è il luogo dove dovrà essere consegnato/installato il bene oggetto del servizio ed indicando quali sono i termini di pagamento.

I termini di pagamento devono essere ben chiari in quanto il CNR per regolamento non può effettuare dei pagamenti in anticipo come caparra per il servizio richiesto, ma potrà pagare solamente a fine servizio su presentazione di fattura. Questo punto è molto importante perché non sempre è possibile trovare dei fornitori che sono disposti ad un totale pagamento posticipato.

Una volta che il corso sarà concluso, a ricevimento delle fatture dei singoli servizi saranno protocollate e dopo aver controllato che l'importo fatturato è corretto si provvede ad effettuare la liquidazione di quanto dovuto.

5.2 Aggiornamento delle pagine web

Prima della definitiva pubblicazione del calendario dei corsi sul portale RAIN (<https://rain.nic.it/>) riservato ai maintainer è necessario aggiornare le relative pagine dedicate ai corsi in particolare dovrà essere aggiornato il regolamento e per ciascun corso in programma dovranno essere aggiornati i contenuti ed gli orari.

5.3 Divulgazione

Una volta che il calendario è stato definito e le pagine del sito web sono state aggiornate, la divulgazione avviene tramite una mail inviata alla lista Maintainer.

A partire da questo momento i Maintainer interessati potranno inviare le loro iscrizioni.

5.4 Informazioni relative ai corsi

Nelle pagine del portale RAIN, nella sezione Corsi sono pubblicate tutte le informazioni utili per coloro che volessero iscriversi; le informazioni sono mantenute costantemente aggiornate per avere una visione sempre attuale dello status dei corsi.

Le informazioni sono così suddivise:

- Regolamento
- Contenuti
- Calendario e moduli di iscrizione

Nella pagina Calendario e moduli di iscrizione le informazioni sono raggruppate in una tabella in cui ogni riga contrassegna un corso, suddivisa in tre colonne etichettate come: Corso, Iscrizioni, Sede.

Nella cella in corrispondenza della colonna Corso sono riportati i seguenti dati: il titolo del corso, la città dove si svolgerà, la data in cui si terrà ed il numero massimo di partecipanti.

La cella iscrizioni può avere uno dei seguenti valori:

1. *iscrizioni chiuse*: in questo caso il campo non è attivo
2. *iscrizioni aperte* : selezionando questa voce è possibile accedere al form on line da compilare per l'iscrizione.

Nella figura di seguito riportata viene mostrato il form da compilare per iscriversi ad un corso. I campi devono essere tutti compilati obbligatoriamente e permettono di avere i necessari riferimenti per preparare il materiale personalizzato (badge di riconoscimento, lista dei partecipanti, attestato) e sono utili per contattare la persona in caso si debbano comunicare degli aggiornamenti.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://rain.ic.it/comunicazioni/corsi/POSTA/geno28-29-giugno.html>. The page title is "Modulo di iscrizione per il corso 'Posta'". The main content area contains a registration form with the following fields:

- Nome:
- Cognome:
- Nome del Provider/Maintainer (XXX-MNT):
- E-mail (a cui inviare la conferma):
- Telefono:

Below the form are "Submit" and "Cancel" buttons. A date stamp "Genova, 28-29 giugno 2007" is visible above the form. At the bottom of the page, there is a small text block containing legal disclaimers and contact information for the Registrar, and a timestamp "Data Ultima Modifica: 2007/05/28 18:28".

Fig. 3 Form per iscrizione ad un corso

Nella cella Sede viene riportato l'indirizzo postale, i numeri telefonici, l'indirizzo web o l'indirizzo di posta elettronica relativi alla struttura dove si terrà il corso.

6. Gestione delle richieste di iscrizione

Ciascun Maintainer può iscriversi liberamente ai corsi che desidera frequentare, l'unica limitazione dovuta a motivi organizzativi riguarda il numero massimo di partecipanti per una stessa organizzazione, che corrisponde a due persone per i corsi che non prevedono l'utilizzo di PC mentre è limitato ad una sola persona per gli altri. Le iscrizioni sono prese in considerazione in ordine cronologico di arrivo e una volta accettata un'iscrizione si provvede ad inviare una mail di conferma. Nello stesso tempo si provvede anche ad aggiornare il file contenente i dati degli iscritti ai singoli corsi. Le iscrizioni saranno accettate fino al raggiungimento del numero massimo di iscritti per quel determinato corso. Al raggiungimento di tale numero gli iscritti in eccedenza riceveranno una mail con cui saranno informati dell'inserimento del loro nominativo nella "Lista di attesa"; in caso di rinuncia saranno contattati dalla Segreteria per l'inserimento nella lista dei partecipanti.

7. Organizzazione della trasferta dello staff

La segreteria organizzativa si occupa anche delle prenotazioni alberghiere dello staff del Registro. Come primo passo occorre inviare una mail a tutti i relatori e le persone del Registro che parteciperanno saranno presenti durante lo svolgimento del corso, facendosi indicare date di arrivo e partenza previste. Occorre a questo punto creare una rooming-list dove siano riportati nome e cognome delle persone per cui dobbiamo prenotare il soggiorno, data di check-in e data di check-out. Se il corso si svolge presso un albergo o un centro congressi con possibilità di pernottamento è consigliabile prenotare presso la struttura stessa; negli altri casi occorre cercare gli hotel e gli alberghi più vicini alla sede dell'evento, per evitare lunghi spostamenti con mezzi pubblici o taxi. Nella scelta della categoria degli hotel e della tipologia delle camere (generalmente si prenotano camere DUS – doppia uso singola) occorre tener conto di quanto previsto dai Regolamenti CNR in materia di rimborsi missione. Nelle richieste di prenotazione che vengono inviate alle strutture alberghiere, oltre a fornire la rooming-list, occorre richiedere:

- costo per ogni pernottamento comprensivo di prima colazione;
- presenza di garage o parcheggi custoditi e/o convenzionati nelle vicinanze;
- le tempistiche richieste per eventuali cancellazioni senza addebito di penale,

e specificare che il pagamento dei soggiorni sarà regolato direttamente dagli ospiti prima della partenza. In alcuni casi viene richiesta dall'hotel il numero di una carta di credito a garanzia; l'Istituto non è dotato di carta di credito aziendale e in questo caso occorre girare la richiesta a ciascun partecipante che provvederà personalmente a fornire questi dati a chi li richiede.

Nel momento in cui le prenotazioni sono state effettuate, occorre inviare a tutte le persone comprese nella rooming-list, una e-mail dove sono indicati:

- nome dell'albergo, categoria, indirizzo e numeri telefonici, indirizzo del sito web dell'albergo
- data di check-in e check-out
- tipologia e costo della camera prenotata.

Per quanto riguarda gli spostamenti dello staff, se è possibile e più comodo raggiungere la sede del corso in macchina si può inoltrare una prenotazione del mezzo di Istituto all'Ufficio Tecnico, mentre se è più comodo viaggiare in treno o in aereo occorre fare una ricerca sugli orari di partenza e comunicarli alle persone coinvolte. La prenotazione aerea o ferroviaria può essere effettuata da

ciascun partecipante autonomamente, oppure tramite agenzie di viaggio convenzionate con l'Istituto. Il pagamento dei viaggi è regolato direttamente dalle persone interessate.

Effettuata la scelta del mezzo e stabiliti gli orari di partenza e rientro occorre comunicarli via mail a tutte i componenti dello staff.

8. Preparazione del materiale di segreteria e del materiale didattico da consegnare ai partecipanti

Per assicurare il corretto svolgimento del corso occorre preparare in sede, tutto il materiale necessario:

- lista firme contenente tutti i nominativi dei partecipanti;
- questionari;
- attestati di partecipazione;
- copertine brochure
- brochure con stampa delle slide che verranno proiettate
- blocchi notes
- badge identificativi
- programma e orari del corso
- frecce e cartelli indicatori per segnalare il percorso per raggiungere l'aula o la sala dove si terrà il coffee-break e lunch
- cavalierini con nominativi dei relatori
- gadgets

All'inizio di ogni anno, viene concordata una veste grafica per tutto il materiale e il template delle slide. Il template dovrà essere inviato a tutti i relatori, in modo che siano uniformi le presentazioni e dovrà essere stabilita per ogni corso una deadline per l'invio delle slide da parte dei docenti.

Al ricevimento di tutte le slide, occorre creare un unico file da trasferire sul portatile corsi per la proiezione durante il corso, e stampare le slide in modo che ne compaiano due per ogni pagina. La stampa e le copertine, insieme a copertine e pagine interne dei blocchi notes, devono essere passate alla persona dell'Ufficio Tecnico che si occupa di fotocopiarle e rilegarle, indicandogli il numero di copie che saranno necessarie. Nel numero di copie occorre considerare oltre ai partecipanti, i relatori, due copie per l'archivio e qualche copia in più nel caso di richieste multiple da parte di alcuni partecipanti.

E' consigliabile creare un file contenente tutti nominativi degli iscritti associati al TAG-MNT di appartenenza, in modo che attraverso la funzione "stampa unione" si possano stampare attestati, badge e lista firme senza il timore di scordarsi qualche nominativo.

Una volta preparato tutto il materiale si può passare a confezionare le cartelle che verranno consegnate a relatori e partecipanti. In ogni cartella deve essere attaccata l'etichetta del Registro e dello IIT e deve contenere:

- penna
- copia ultima newsletter
- brochure con stampa delle slide
- programma e orari del corso
- nastro portabadge
- blocco notes

A questo punto si preparano le scatole necessarie al trasporto e/o alla spedizione del materiale. Occorre dividere logicamente il materiale, dividendo le stampe necessarie a svolgere le funzioni di segreteria dalle cartelle da consegnare ai partecipanti, indicando su ogni scatola il contenuto. Oltre agli stampati è necessario preparare una scatola contenente tutta la cancelleria (penne, matite, spillatrice, forbici, nastro da pacchi, carta da fotocopie, etc).

Se si viaggia in treno o in aereo e non è quindi possibile trasportare il materiale, è necessario prendere preventivamente accordi con:

- la struttura dove si terrà il corso per avvertirli della consegna e farsi indicare i loro orari di ricevimento
- la società di spedizioni (tramite l'Ufficio Tecnico) in modo che la spedizione possa essere consegnata in tempo utile. In questo caso su ogni scatola dovrà essere apposta una etichetta contenente i dati e gli indirizzi del mittente e del destinatario.

La segreteria corsi è dotata di due computer portatili (un PC e un MAC), videoproiettore, e una valigia dove sono contenuti:

- 4 cavi di rete
- 1 prolunga (metri 10)
- 1 alimentatore Access Point e cavo di rete
- 1 stampante HP a colori
- 1 Ethernet Switch (per rete locale a 8 porte)
- 1 alimentatore stampante e relativo cavo di collegamento pc/stampante

- 1 Fire wire per stampante
- Hub/USB alimentatore e relativo cavo
- 1 Driver per Mc
- 1 Access Point rete wireless
- istruzioni Access Point
- Documentazione stampante

Queste dotazioni si sono dimostrate utilissime e ci hanno permesso di far fronte a vari imprevisti che si sono presentati nel corso del tempo, proprio per questo è utilissimo trasportarle presso la sede di ogni corso.

9. Check-list

Una settimana prima del corso affinché siamo sicuri di non aver tralasciato niente è bene fare una check-list del materiale predisposto per il corso, in altre parole è utile avere una tabella simile a quella di seguito riportata e annotare l'esito riportato per ciascuna voce.

<i>Corso - "luogo" gg/mm/aaaa</i>	SI	NO
Affitto aule		
Fornitura PC		
Servizio catering		
Stampa slides e loro rilegatura		
Stampa badges		
Stampa attestati		
Stampa questionari		
Preparazione dei gadgets		
Preparazione della cancelleria		
Preparazione PC, stampante		
Preparazione proiettore di riserva		
Preparazione cavi, batterie di riserva		
Verifica prenotazioni alberghiere staff		
Verifica prenotazioni aeree/ferroviarie/mezzo d'Istituto		

Fig. 4 Esempio di Check-list

Per sicurezza è preferibile fare una telefonata o inviare una e-mail ai diversi fornitori per verificare che non ci siano problemi riguardo al servizio loro richiesto.

La check-list permette di avere immediatamente a disposizione una panoramica delle cose fatte e di quelle ancora da fare.

9. Svolgimento del corso

L'organizzazione delle giornate di formazione presuppone oltre a quanto descritto in precedenza anche la presenza di personale della Segreteria Organizzativa in loco prima, durante e dopo il corso.

In particolare prima dell'inizio del corso, una volta raggiunta la sede è bene verificare che il materiale di supporto sia arrivato, che l'aula abbia i requisiti tecnici richiesti e verificare il loro funzionamento, con particolare attenzione alla connessione alla rete internet, e al funzionamento dei dispositivi di proiezione. Nel caso che il corso preveda l'utilizzo di PC, che questi siano funzionanti, in rete tra loro e che abbiamo i requisiti tecnici richiesti.

E' necessario essere in sede prima dell'orario previsto per la registrazione dei partecipanti per togliere dagli imballaggi il materiale di supporto e predisporre un banco di segreteria per la registrazione dei partecipanti e per l'assistenza in loco.

La segreteria del corso deve essere autosufficiente e capace di soddisfare le più svariate richieste dei partecipanti, quindi oltre ad avere il materiale di cancelleria ha un computer portatile da collegare ad un stampante per predisporre il materiale che si rende necessario. Molto spesso l'aver un portatile collegato alla rete internet si è rivelato utile perché consultando via web le mail ha permesso allo staff di prendere nota di variazioni nella lista degli iscritti sopraggiunte dopo la partenza dalla nostra sede e ci ha permesso di preparare il nuovo materiale (badge, attestato) in loco.

Finalmente si è arrivati al giorno del corso tutto è predisposto e prontosi inizia.

Agli iscritti viene consegnato il materiale di supporto per seguire il corso (stampa delle slides, blocco notes, penna), un questionario da compilare e restituire a fine corso ed i gadgets con il logo del Registro.

Come sempre, anche se tutto è stato predisposto con cura, c'è sempre la modifica dell'ultimo momento, il cambiamento di persona, ma questo può essere risolto con l'ausilio del PC e della stampante.

Durante tutto il periodo di durata del corso la segreteria rimane aperta, a disposizione dei partecipanti, di supporto non solo alle varie esigenze riguardanti il corso, ma anche per fornire l'assistenza su come spostarsi, come raggiungere la stazione ecc.

10. Cosa fare se il corso viene annullato o sospeso

Interesse del Registro è che i corsi si svolgano secondo la programmazione; purtroppo bisogna considerare anche l'evenienza che un corso già programmato e organizzato debba essere sospeso o cancellato oppure posticipato per motivi imprevedibili al momento della pianificazione. In tal caso è necessario procedere a ritroso e seguire i seguenti passi:

- inviare una mail agli iscritti comunicando che il corso non potrà svolgersi ed eventualmente comunicare la nuova data e sede;
- contattare la struttura che ci aveva affittato le aule e disdire la prenotazione;
- contattare la ditta che avrebbe fornito il servizio di catering e disdire la richiesta;
- nel caso il corso avesse previsto l'utilizzo di PC contattare il fornitore e disdire il noleggio;
- disdire la prenotazione alberghiera dello staff del Registro;
- annullare le prenotazioni aeree-ferroviarie o la prenotazione del mezzo di Istituto.

Tutti i passi precedentemente elencati devono essere effettuati nel minor tempo possibile in modo da non dover incorrere nel pagamento di penali.

11. Statistiche

Abbiamo visto che un corso passa attraverso le fasi di progettazione, organizzazione, erogazione ed è necessario quindi analizzare i dati riepilogativi dei questionari di valutazione, per decidere come effettuare le successive edizioni o come impostare corsi attinenti con quello appena concluso. L'analisi dei questionari è già una fase di progettazione dei prossimi corsi e serve a raccogliere impressioni e suggerimenti dei partecipanti, traendone le conclusioni positive e negative che accrescono la cultura dell'organizzazione, creando sinergie positive per tutti i soggetti coinvolti.

Già a partire dalle prime edizioni sono stati predisposti dei questionari di valutazione, che nel corso degli anni hanno subito delle modifiche per trovare un criterio univoco, che permettesse un'elaborazione statistica attendibile, di tutti gli aspetti tecnici e logistici che concorrono alla realizzazione delle giornate di formazione. Nei questionari, divisi in cinque sezioni, sono presi in esame il raggiungimento degli obiettivi, i contenuti, la didattica e gli aspetti organizzativi con domande multiple a cui il partecipante può assegnare un valore in scala da 5 (molto positivo) a 1 (del tutto negativo) e commentare la propria votazione. Nella sezione riservata alla valutazione globale sono poste domande aperte in modo da permettere al compilatore di esprimere senza vincoli il suo giudizio e di fornire importanti commenti e proposte per la pianificazione dei corsi negli anni successivi.

Per rendere ancora più uniforme, semplice e veloce la raccolta dei dati statistici e l'elaborazione dei relativi grafici, è stato predisposto un foglio excel completo di formule, dove è sufficiente riportare i valori indicati nei questionari per ottenere il valore percentuale espresso dai partecipanti relativamente a ciascuna tematica su cui sono stati chiamati ad esprimere un giudizio.

Una volta elaborati i grafici, questi devono essere inviati alla lista WEB-ED che corrisponde al comitato editoriale del sito web del Registro, per la loro pubblicazione nel portale RAIN.

12. Considerazioni

Dal 2000 ad oggi la formazione del Registro ha ricevuto ottimi consensi da parte dei Maintainer che hanno deciso di iscriversi ai nostri corsi, giudizi positivi espressi non solo a voce ma anche evidenziati nella compilazione dei questionari al termine delle sessioni. Osservando le statistiche e prendendo in considerazione gli anni 2006/2007, si potrà notare che la maggioranza dei partecipanti dichiara raggiunti gli obiettivi del corso ed esprime un buon giudizio complessivo su didattica e contenuti; è veramente lusinghiero il parere relativo agli aspetti riguardanti l'organizzazione e l'accoglienza: il 94,56% dei partecipanti esprime un giudizio tra l'ottimo (68,92%) e il buono (25,64%).

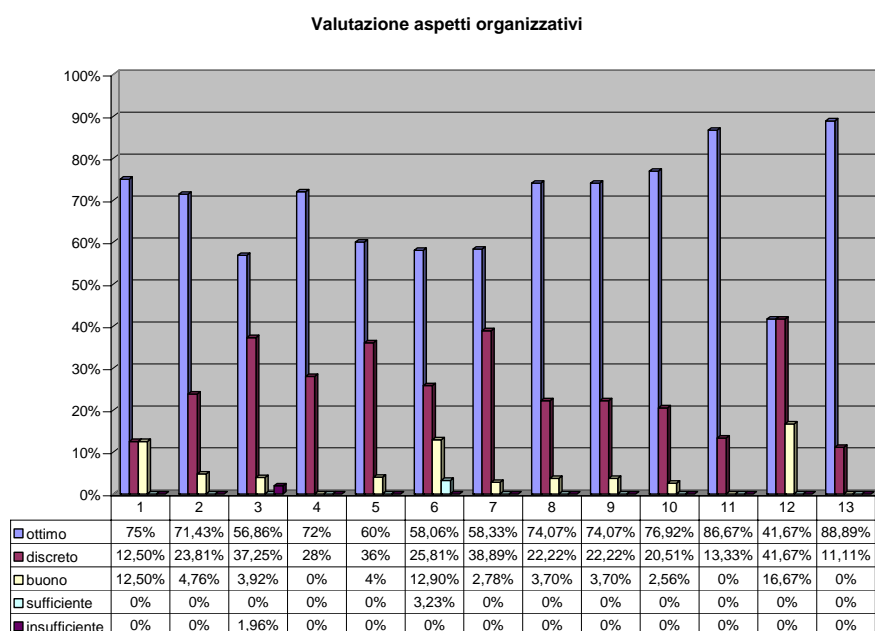


Fig. 5 Grafico valutazione aspetti organizzativi

L'attività di formazione ha all'interno del Registro un ruolo di notevole rilievo e richiede al contempo un grande impegno sia da parte dei docenti sia da parte dello staff organizzativo, ma ha come ritorno un miglioramento dell'immagine del Registro e la creazione di un rapporto diretto con i maintainer, che dà riscontro oggettivo delle capacità del personale che vi opera.

La gestione della segreteria organizzativa dei corsi di formazione, si è perfezionata nel corso del tempo e ha portato alla creazione di procedure standardizzate che consentono il monitoraggio di tutte le fasi che portano alla realizzazione dell'evento e all'elaborazione dei dati a consuntivo, dando la possibilità a più persone di lavorare in modo uniforme alla realizzazione degli eventi. Questa attività che si è protratta negli anni ha fatto crescere nell'Istituto competenze professionali specifiche di cui la stesura di questo report è una formalizzazione ed una testimonianza.

13. Allegati

Allegato 1 Regolamento per l'iscrizione ai corsi del Registro 2007

1. Partecipare e iscriversi
2. Conferma iscrizione
3. Sostituzioni e rinunce
4. Attestato di partecipazione
5. Variazioni di programma
6. Tutela dei dati personali
7. Organizzazione dei corsi
8. Orario dei corsi

Partecipare e iscriversi

Per effettuare l'iscrizione, compilare in ogni sua parte il modulo d'iscrizione on line relativo al corso che é vostra intenzione seguire ed inviarlo.

Poichè il numero dei partecipanti per ogni corso é limitato, la regola che riguarda la partecipazione ai corsi del Registro é quella "first come, first served". I partecipanti saranno iscritti sulla base dell'ordine cronologico di arrivo delle loro richieste tramite il modulo d'iscrizione on line. Seguendo le stesse modalità é inoltre prevista una lista d'attesa. Non saranno accettate richieste d'iscrizione via fax o via e-mail.

Per il corso base, aspetti legali e giuridici, saranno accettate massimo 2 persone per maintainer. In caso di rinunce, o di non raggiungimento del numero massimo previsto di partecipanti, il Registro si riserva la facoltà di accettare ulteriori nominativi per maintainer.

Per il corso Sicurezza Informatica, DNS avanzato, DNS Security, Tecnologie Web e Posta Elettronica sarà accettato massimo 1 nominativo per maintainer. In caso di rinunce, o di non raggiungimento del numero massimo previsto di partecipanti, il Registro si riserva il diritto di accettare ulteriori nominativi per maintainer.

Per ogni corso, saranno accettate iscrizioni fino ad una settimana prima dalla data del corso o fino al raggiungimento del numero massimo di partecipanti. Dopo tale limite di tempo, il Registro si riserva la facoltà di accettare o rifiutare ulteriori iscrizioni.

Conferma dell'iscrizione

Ogni partecipante riceverà una mail di risposta alla sua domanda di iscrizione. Qualora non fosse più possibile iscriversi, la Segreteria organizzativa del corso invierà una mail specificando che, essendo stato raggiunto il numero massimo dei partecipanti, il nominativo è stato inserito nella lista di attesa.

Due settimane prima della data di inizio corso, la Segreteria organizzativa invierà all'indirizzo e-mail di ogni iscritto una richiesta di conferma sempre tramite e-mail. Nel caso in cui la Segreteria organizzativa non riceva alcuna e-mail di conferma entro tre giorni, provvederà a cancellare il nominativo dalla lista degli iscritti e ad inserire un nominativo della lista di riserva.

Sostituzioni o rinunce

In caso di impossibilità ad assistere al corso, un Vostro collega potrà partecipare al Vostro posto, comunicandolo via e-mail . Qualora non fosse possibile la sostituzione, è necessario inviare una mail di disdetta.

Gli indirizzi e-mail di riferimento sono i seguenti:

- (corso base)
- (corso aspetti legali e giuridici)
- (corso DNS)
- corso Tecnologie Web)
- (corso Posta elettronica)
- (corso Sicurezza Informatica)

La conseguenza di una mancata disdetta di partecipazione significa impedire ad altri maintainer di partecipare. Pertanto, in mancanza di una disdetta di partecipazione, Registro si riserva la facoltà di non accettare altre iscrizioni da parte del maintainer per tutti i corsi del 2007.

Attestato di partecipazione

Al termine del corso i partecipanti riceveranno un attestato di partecipazione.

Variazioni di programma

Il Registro si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso programmato dandone comunicazione via e-mail ai partecipanti entro cinque giorni lavorativi prima della data del corso.

Tutela dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13, comma 1, del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione di dati personali, i dati personali forniti dai maintainer saranno raccolti presso il Registro per le finalità di iscrizione ai corsi. Il conferimento di tali dati al Registro è obbligatorio ai fini delle predette iscrizioni; senza di essi non è possibile iscriversi. Il titolare del trattamento è il C.N.R. attraverso l'Istituto di Informatica e Telematica. Il Provider/Maintainer, in qualità di interessato, gode dei diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione di dati personali, tra i quali figura il diritto all'accesso, rettifica e cancellazione dei dati che lo riguardano. L'esercizio dei predetti diritti potrà essere esercitato tramite richiesta rivolta all'Istituto di Informatica e Telematica del CNR, Via Giuseppe Moruzzi, 1, 56124 Pisa, Italia.

Organizzazione dei corsi

La lingua di lavoro sarà l'italiano.

Sarà cura del Registro fornire tutto il materiale didattico a supporto del corso scelto. Il materiale didattico della Registro è protetto dalle leggi sul copyright. Il copyright è registrato presso il Tribunale di Pisa.

Orari dei corsi

Gli orari riportati di seguito sono indicativi. Il Registro si riserva la facoltà di modificare gli orari a seconda delle esigenze logistico-organizzative che potrebbero manifestarsi di volta in volta.

ORARI CORSO BASE

09.00-09.30 Registrazione dei partecipanti

09.30-11.00 CORSO

11.00-11.20 Coffee-break

11.20-13.15 CORSO

13.15-14.00 Pranzo

14.00-17.00/17.30 CORSO

ORARI CORSO "DNS"

09.00-09.30 Registrazione dei partecipanti

09.30-11.00 CORSO

11.00-11.20 Coffee-break

11.20-13.15 CORSO

13.15-14.00 Pranzo

14.00-17.00 CORSO

ORARI CORSO "ASPETTI LEGALI E GIURICIDI"

09.00-09.30 Registrazione dei partecipanti

09.30-11.00 CORSO

11.00-11.20 Coffee-break

11.20-13.15 CORSO

13.15-14.00 Pranzo

14.00-16.30 CORSO

ORARI CORSO TECNOLOGIE WEB I II e III giorno

09.00-09.30 Registrazione dei partecipanti

09.30-11.00 CORSO

11.00-11.20 Coffee-break

11.20-13.30 CORSO

13.30-14.30 Pranzo

14.30-17.00 CORSO

ORARI CORSO POSTA ELETTRONICA I e II giorno

09.00-09.30 Registrazione dei partecipanti

09.30-11.00 CORSO

11.00-11.15 Coffee-break

11.15-13.15 CORSO

13.15-14.15 Pranzo

14.15-16.00/17.00 CORSO

ORARI CORSO SICUREZZA INFORMATICA I e II giorno

09.00-09.30 Registrazione dei partecipanti

09.30-11.00 CORSO

11.00-11.15 Coffee-break

11.15-13.15 CORSO

13.15-14.30 Pranzo

14.30-17.00 CORSO

ORARI CORSO SICUREZZA INFORMATICA III giorno

09.00-09.30 Registrazione dei partecipanti

09.30-11.00 CORSO

11.00-11.15 Coffee-break

11.15-13.15 CORSO

13.15-14.30 Pranzo

14.30-15.30 CORSO

Allegato 2 Esempio richiesta prenotazione aule

Pisa, giorno/mese/anno

Spett.le

Oggetto: richiesta prenotazione aule.

Il nostro Istituto ha in previsione, per il/i giorno/i (**gg/mm/aa**)....., nell'ambito delle attività svolte come Registro del ccTLD "it", l'organizzazione di un corso rivolto agli Internet Service Provider sul tema (**titolo corso**).....rivolto a (**numero massimo di iscritti**).....partecipanti al giorno.

Con la presente Vi richiediamo la disponibilità di:

- una sala che dovrà essere allestita a (**platea, banchi di scuola, ferro di cavallo, etc.**).....che possa ospitare (**numero massimo di iscritti**)....., con una postazione centrale per (**nr. relatori**)..... relatori dove sia possibile allestire le loro postazioni computer. Nella sala occorre che sia presente la connessione permanente ad Internet, amplificazione e microfoni solo per i relatori, possibilità di videoproiezione (eventualmente possiamo fornire noi il videoproiettore) ;
- un'area che possa ospitare la segreteria organizzativa del corso (che preveda almeno un tavolo ed una sedia) dove sia possibile registrare e fornire il materiale didattico ai partecipanti nelle vicinanze della sala dove si svolgerà il corso;
- un'area dove sia possibile allestire un coffee-break ed un buffet per (**nr relatori + staff segreteria + nr. partecipanti**)persone. Se possibile, vorremo avvalerci del Vostro servizio di (catering, ristorante, mensa aziendale, etc.) per organizzare il servizio di catering. Se possibile, Vi chiediamo di inviarci vari esempi di menù relativi alla colazione di lavoro, in modo da poterVi confermare un'opzione per ogni giorno.

Vorremmo poter accedere all'aula e allo spazio segreteria dal (data).....alle ore..... per allestire quanto necessario allo svolgimento del corso stesso.

Vi saremmo grati se poteste inviare le informazioni in merito alla disponibilità e costi delle aule e del servizio di catering al più presto possibile.

Per qualsiasi ulteriore informazione potete contattarci ai seguenti recapiti:

nome e cognome del referente della segreteria organizzativa

nr. tel

cell.

fax

e-mail:

Ringraziandovi anticipatamente, porgiamo cordiali saluti

Il responsabile dell'Unità Relazioni Esterne
del Registro del ccTLD.it

Allegato 3 Esempio richiesta preventivo noleggio HW e SW

Pisa, giorno/mese/anno

Spett.le

Oggetto: richiesta preventivo noleggio HW e SW, allestimento sala

Con la presente Vi richiediamo un preventivo per il noleggio e l'allestimento di un'aula dove si terrà un corso su (titolo corso)..... organizzato dal Registro del ccTLD.it. Per il Corso, che si svolgerà nel/i giorno/i (**gg/mm/aa**)....., presso si necessita di:

- n. PC e n.PC aggiuntivi da utilizzarsi come scorta, a seconda delle necessità. Tali PC debbono essere forniti in configurazione hardware (**dati forniti dai relatori**) e devono essere completi di (**dati forniti dai relatori** es.monitor TFT, scheda di rete) e con il seguente (**dati forniti dai relatori** sistema operativo.
- Deve essere realizzato un cablaggio strutturato che permetta (**dati forniti dai relatori** es.il collegamento dei PC suddetti in rete)
- Devono essere inoltre forniti gli apparati di rete attivi (HUB o SWITCH) idonei al numero dei collegamenti richiesti e alla configurazione della stanza.
- Per (**data e ora**)..... è richiesta inoltre la presenza di un tecnico della Vs. società per l'eventuale assistenza.

Per qualsiasi ulteriore informazione potete contattarci ai seguenti recapiti:

nome e cognome del referente della segreteria organizzativa

nr. tel

cell.

fax

e-mail:

Ringraziandovi anticipatamente, porgiamo cordiali saluti

Il responsabile dell'Unità Relazioni Esterne
del Registro del ccTLD.it

Allegato 4 Esempio richiesta preventivo servizio di catering

Pisa, giorno/mese/anno

Spett.le

Oggetto: richiesta preventivo servizio catering

Con la presente siamo a richiedervi un preventivo con diversi menù proposti per un servizio di catering da svolgersi presso _____ i giorni dal gg/mese/anno al gg/mese/anno consistente ciascun giorno di:

- 1 (un) coffee break al mattino;
- 1 (un) pranzo a buffet composto due primi piatti, due secondi piatti con due contorni dessert, caffè acqua e vino.

Il numero indicativo di partecipanti sarà circa _____ persone.

Per qualsiasi ulteriore informazione potete contattarci ai seguenti recapiti:

nome e cognome del referente della segreteria organizzativa

nr. tel

cell.

fax

e-mail:

Ringraziandovi anticipatamente, porgiamo cordiali saluti

Il responsabile dell'Unità Relazioni Esterne
del Registro del ccTLD.it

Allegato 5 Esempio questionario



Le sottoponiamo il presente questionario che costituisce un prezioso strumento di valutazione del corso e un aiuto per migliorare le future iniziative.

Grazie per la collaborazione.

Corso-----

Luogo, data

SEZIONE 1

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

La valutazione e' espressa in scala da 5 (molto positivo) a 1 (del tutto negativo)

	5	4	3	2	1	Se negativo perché
Le Sue conoscenze sul tema sono migliorate?	molto positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	negativo					
Quanto appreso potra' essere utilizzato nell'ambito della Sua normale attivita'?	molto positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	negativo					

SEZIONE 2

CONTENUTI

	5	4	3	2	1	Se negativo perché
I contenuti del corso hanno corrisposto alle Sue aspettative?	molto positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	negativo					
I contenuti sono stati trattati in modo esauriente?	molto positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	negativo					
La durata del corso e' adeguata agli argomenti trattati?	molto positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	negativo					

SEZIONE 3

Didattica

	5	4	3	2	1	Se negativo perché
Qual è la Sua opinione sull'efficacia delle tecniche e dei metodi didattici impiegati nel corso?	molto positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	negativo					
Ritiene che la documentazione didattica sia esaustiva?	molto positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	negativo					

SEZIONE 4

Aspetti organizzativi

	5	4	3	2	1	Se negativo perché
L'accoglienza e l'organizzazione hanno risposto alle sue aspettative?	molto positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	negativo					

SEZIONE 5

Valutazione globale

Quale argomento ha trovato più interessante?

.....
.....

Quali sono invece gli aspetti che ha apprezzato meno?

.....
.....

Ha altre osservazioni o suggerimenti?

.....
.....

Desidera sviluppare altre tematiche in future iniziative?

.....
.....