

10 • 2008
o t t o b r e

dal 1984 informatica ed enti locali
@GOV

**MENSILE DI CULTURA E TECNOLOGIE
PER L'INNOVAZIONE**



COVER Obiettivo CMS: aperti, chiusi o flessibili. I sistemi di creazione e gestione dei contenuti come chiave di accesso al web 2.0

SPECIALE R&S Ricerca e sviluppo segnano il passo in Europa. Nuove strade per l'open innovation

REPORT WEB 2.0 Il paradosso del web 2.0: nuove applicazioni e lenta adozione nella P.A.

*Mauro Sandrini,
Direttore Centro e-learning R.I.D. (Ricerca e Innovazione per la Didattica), Univ. di Teramo*

Il rapid e-learning per la formazione nelle P.A.

La produzione rapida dei corsi online per il protocollo informatico e il workflow documentale della provincia di Teramo: un progetto focalizzato sui contenuti.

La nascita del progetto

Il progetto è scaturito da una opportunità preesistente, l'iniziativa sulla e-democracy (Ted) già avviata dalla Provincia, che rendeva già disponibile una piattaforma e-learning utilizzabile senza costi tecnologici aggiuntivi per veicolare progetti di formazione al personale interno. Ciò ha permesso l'avvio di un progetto e-learning che si è focalizzato sui contenuti anziché sulla parte tecnologica. Inoltre è stato necessario gettare le basi di un competence center sull'e-learning interno all'amministrazione per offrire un supporto agli utenti dei corsi.

Il team di lavoro è nato dalla fusione dei gruppi già attivi sull'e-government e sulla formazione. Da essi è partita una richiesta al centro e-learning R.I.D. dell'università di Teramo onde verificare quale modalità adottare per iniziare con successo questo percorso.

Come affrontare il problema dell'assenza di professionalità interne riguardo alla produzione/gestione dei corsi? Come avviare la produzione dei corsi in modo che fosse solo il primo passo di un progetto strategico riguardante la formazione dei dipendenti nel suo complesso? La risposta a queste domande si è trovata adottando una metodologia di "Rapid e-learning". Vediamo come.

Cos'è la Rapid e-learning Methodology?

La metodologia R.E.M. aiuta ad adottare un approccio scientifico nella produzione dei contenuti considerando tutti gli aspetti del progetto (organizzativi, tecnici, ecc.) attribuendo la priorità più alta al rispetto dei tempi di realizzazione. La velocità di implementazione è necessaria per il successo dell'intervento, infatti più tempo richiede il completamento del progetto più aumenta il rischio di incorrere in resistenze organizzative. Con il rapid e-learning, in pochi mesi, generalmente due o tre, si avvia la formazione agli utenti e questo impedisce agli equilibri di potere interni che si oppongono al cambiamento di bloccare il progetto sul nascere.

La velocità al servizio della qualità

Se il tempo di realizzazione rappresenta la variabile determinante per superare le resistenze organizzative all'innovazione, è necessario considerare le altre due componenti strategiche di un progetto e-learning, in particolare la qualità dei contenuti e la gestione della relazione

con gli utenti del corso. Per rispettare i tempi di realizzazione, ed evitare di scendere a compromessi con la qualità degli stessi, sono stati individuati gli attori che potevano aiutare la provincia al costo più basso possibile. Gli elementi determinanti del progetto sono stati individuati in:

- il team di lavoro interno alla Provincia di Teramo (www.provincia.teramo.it);
- il fornitore esterno specializzato nel supporto alla produzione di contenuti di qualità (Open Consulting, www.opencons.net);
- il centro e-learning R.I.D. dell'Università di Teramo per il supporto alla implementazione organizzativa e per la verifica della qualità del progetto (www.unite.it);



Togliere di mezzo gli ostacoli grazie ai docenti interni

La caratteristica della metodologia R.E.M. è quella di esternalizzare gli aspetti tecnici (la produzione dei contenuti e gli aspetti tecnologici) per permettere ai responsabili di concentrarsi su ciò che determina la ricezione del modello di formazione on line da parte degli utenti. Per ottenere il massimo impatto sugli utenti si è scelto di utilizzare come docenti dei corsi alcuni esperti interni alla provincia. Ciò ha permesso di focalizzare l'intervento su saperi concreti ed immediatamente utilizzabili dagli utenti anziché su contenuti teorici.

I risultati dell'e-learning R.E.M. come processo bottom-up

Dopo tre mesi dall'avvio del progetto questi sono stati i risultati ottenuti:

1. I corsi sul protocollo informatico e sulla gestione documentale sono attivi e la fruizione dei corsi da parte degli utenti è stata avviata;
2. I primi feedback degli utenti sono positivi, soprattutto perché si confrontano con docenti interni anziché teorici esterni. La conoscenza di "chi fa girare l'organizzazione" è condivisa con gli altri;
3. il gruppo di lavoro interno che andrà a costituire il competence center sull'e-learning si è costituito e potrà non solo essere di supporto agli utenti dei corsi ma anche costituire il fulcro dello sviluppo futuro del progetto sia in termini di gestione operativa sia di visione strategica;
4. il costo dei due corsi è stato inferiore a quello di un unico corso tradizionale affidato ad un esperto esterno che avesse dovuto formare tutti i 500 dipendenti delle amministrazioni locali interessate dalla provincia. In questo caso il vantaggio della replicabilità dell'e-learning diventa evidente perché da ora in avanti il corso sarà disponibile a chiunque ne faccia richiesta all'interno dell'organizzazione.

[msandrini@gmail](mailto:msandrini@gmail.com)

Un appuntamento importante: il convegno su e-learning & e-government

Si tratta della II edizione del convegno nazionale sulle tematiche che collegano i processi di e-government a quelli dell'efficienza della formazione sia delle professionalità interne all'amministrazione sia per i cittadini della società della conoscenza. Un appuntamento da non mancare per i professionisti del settore.

Quando: Giovedì 11 dicembre 2008

Dove: Università di Teramo

www.elearningeinnovazione.org/e-government_2008