

E-learning autoprodotta nella Pubblica Amministrazione L'esperienza di Arpae Emilia-Romagna

Giovanni Sabattini

Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna (Arpae)

gsabattini@arpae.it

Abstract

Per quanto l'e-learning sia entrato nella quotidianità – di cittadini, studenti, lavoratori, esperti o altro – spesso organizzazioni che gestiscono internamente la formazione in presenza faticano a trovare il medesimo equilibrio con la modalità a distanza.

L'esternalizzazione non sempre è risolutiva, presentando un conto salato in termini di costi, tempi, imprevisti gestionali e tecnologici.

Nel 2015 Arpae ha prodotto internamente un primo corso e-learning - in ambito giuridico, rivolto a tutto il proprio personale sul territorio regionale -utilizzando gli strumenti standard di Moodle (Risorse e Attività).

Elementi chiave che hanno caratterizzato questa esperienza sono stati: impegno dell'Unità Formazione e dei docenti, tempi di realizzazione, numero elevato di partecipanti, esiti positivi di gradimento e apprendimento, buon rapporto costi benefici e confronto vincente con il mercato.

Ma più sorprendente è ciò che si è attivato: da allora si è prodotto internamente un corso e-learning all'anno, replicando e migliorando il modello progettuale iniziale.

Con questa "nuova" modalità di gestione si è quindi avviato un importante cambiamento nel processo formativo all'interno di un ente pubblico.

Ad oggi, in Agenzia, l'e-learning (di un certo tipo) è diventato buona prassi e quella diffidenza che lo subordinava alla formazione in aula è ormai un ricordo.

Keywords: e-learning, modello, autoproduzione, amministrazione, pubblica

Introduzione

Arpae fa parte da diversi anni del *Sistema di e-learning per la PA della regione Emilia-Romagna* (SELF, www.self-pa.net) in qualità di *Unità Formativa Locale* (UFL).

Con SELF, la Regione Emilia-Romagna offre agli enti locali regionali convenzionati una piattaforma Moodle comprensiva di catalogo corsi, supporto tecnico, formazione e altri servizi.

E' inoltre attiva una *community* che accoglie i *referenti formazione* delle UFL e in generale chiunque sia interessato allo sviluppo dell'e-learning nella P.A..

Il sistema, nato con l'obiettivo di promuovere nuove metodologie formative, sta contribuendo con energia alla diffusione dell'e-learning e alla crescita del *know-how* di chi opera nel settore.

Basti pensare che gli utenti iscritti ai corsi sono passati da 25.806 nel 2015 a 75.325 nel 2018 distribuiti tra P.A., Sanità, Scuola, CUP e cittadini (Zucchini, 2018, p.3).

Ma in quale misura un ente pubblico, seppur avvezzo alla fruizione, è in grado di *produrre* e-learning in autonomia e in modo continuativo?

Nel contesto di riferimento, questa prospettiva si è delineata in tempi relativamente recenti, grazie anche alla conoscenza di Moodle che il sistema regionale promuove all'interno della community.

Siamo però ancora agli albori, soprattutto nel confronto con l'attività didattica in presenza: da una recente indagine presentata al Forum SELF 2018, che ha coinvolto figure attive nei processi formativi interni agli enti, risulta che:

- Il 66,4% degli intervistati progetta eventi formativi in aula
- Il 10,6% degli intervistati progetta attività formativa in e-learning

La dott.ssa Lauriana Sapienza, illustrando i dati della ricerca, ha sottolineato come il ruolo del "progettista e-learning" sia percepito in modo vago e circoscritto alla tecnologia, mentre il "progettista d'aula" gode di una professionalità ben definita e consolidata (Sapienza, 2018, videointervista).

Il passaggio a *prosumer* non è quindi scontato in quanto legato ad una serie di fattori, che vanno dalla fiducia del management nello sviluppo di nuove metodologie formative alla disponibilità di risorse da investire in progetti alternativi o complementari all'aula; affrontando anche un salto ideologico.

Nel 2015 in Agenzia questi fattori sono confluiti in un'esperienza che si è rivelata un successo: il primo corso Moodle sul tema *Anticorruzione e trasparenza nella P.A.*, prodotto internamente e fruito da tutto il personale, circa 1.300 dipendenti.

Poteva essere un caso isolato, ma non lo è stato. Da allora ogni anno si è adottata la stessa metodologia applicata ad altri temi, migliorando il progetto iniziale.

Metodologia

A inizio 2015 l'Agenzia ha progettato in presenza un evento formativo sul tema *anticorruzione, e trasparenza*, rivolto a dirigenti e posizioni organizzative.

Dopo pochi mesi si è dovuta avviare la stessa formazione per tutti i dipendenti; su proposta dell'Unità Formazione la Direzione ha considerato l'eventualità di produrre internamente un corso *full distance*.

Valutata la disponibilità di:

- 1) Apparato idoneo, individuato nel sistema federato SELF (piattaforma, helpdesk, community)
- 2) un collaboratore dell'Unità Formazione specializzato in *metodologie della media education*
- 3) esperti interni qualificati e disponibili
- 4) materiale didattico già predisposto per l'aula, riutilizzabile e adattabile
- 5) solida infrastruttura di rete HW-SW

e la difficoltà a:

- 1) organizzare la formazione in presenza per tante persone distribuite sul territorio regionale
- 2) commissionare un corso e-learning realizzato ad hoc
- 3) acquistare un corso e-learning standard
- 4) reperire un corso analogo già fruito da altri enti

si è deciso di avviare la progettazione del corso in e-learning, affidandola a un gruppo di lavoro (GdL) interno così composto:

- 1 progettista
- 1 responsabile scientifico
- 4 docenti/relatori

Per contenere al massimo le incognite, in mancanza di esperienza pregressa, si sono definiti vincoli

- di tipo *tecnico*, riferiti all'utilizzo di strumenti consolidati:

- 1) Lezione e Quiz di Moodle
- 2) Power Point o analogo per produrre presentazioni da convertire in immagini (.jpg)
- 3) Audacity e pc portatile per la registrazione di commenti audio (.mp3)
- 4) Smartphone per la registrazione di brevi video (.mp4)
- 5) montaggio diretto in piattaforma Moodle, evitando altri formati oltre a quelli citati

- e di tipo *organizzativo*, riferiti all'ottimizzare del tempo e delle risorse a disposizione:

- 1) organizzazione "a stella" del gruppo di lavoro, coordinato dal progettista
- 2) produzione, revisione e montaggio del materiale "in parallelo"
- 3) adozione di modelli di layout
- 4) condivisione in piattaforma del materiale semilavorato e progettazione a distanza
- 5) 3 check-point prestabiliti, in presenza

In Figura 1 è rappresentata la sintesi di timing e attività del progetto che ne è scaturito.



Fig1. Gantt di progettazione del corso e-learning su “anticorruzione e trasparenza”.

Rimandando alla sezione seguente le considerazioni sugli esiti positivi, in parte pubblicati sulla rivista *Ecoscienza* (Sabattini e Vignudelli, 2016, p. 16) qui preme sottolineare come l’impianto progettuale sia servito da base anche per i corsi in e-learning sviluppati negli anni a seguire:

- . *Ecoreati e prescrizioni ambientali* (2016)
- . *Ambienti confinati o sospetti di inquinamento* (2017)
- . *ISO 9001:2015 e il sistema gestione qualità* (2018)

Si è così consolidato un *modello di progettazione e-learning* che in determinati contesti ha dimostrato una buona efficacia (Figura 2).

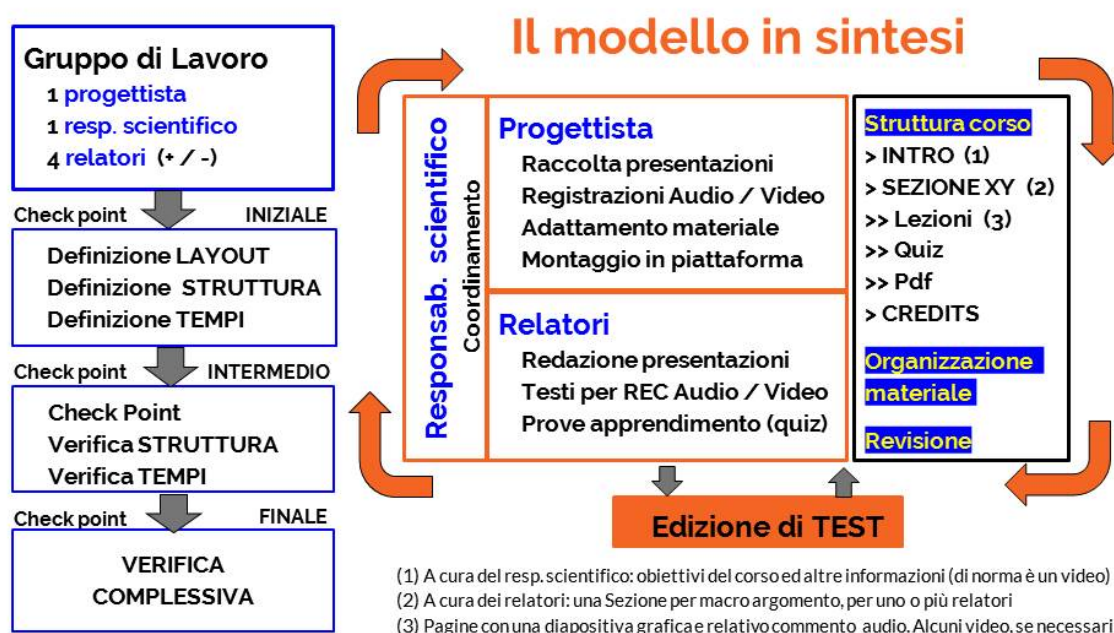


Figura 2. Quadro sinottico del modello di progettazione e-learning adottato in Agenzia dal 2015.

Risultati e discussione

In merito ai costi, sulla base dei quattro progetti formativi realizzati si è potuto quantificare con buona approssimazione l'impegno in ore dei componenti del Gruppo di Lavoro, considerandolo di fatto l'unico elemento rilevante.

L'infrastruttura Moodle è infatti fornita dalla Regione Emilia-Romagna e le attrezzature hardware/software utilizzate sono quelle di norma in dotazione al personale.

La Tabella 1 riporta il numero indicativo di ore che il personale di comparto e dirigenza ha mediamente dedicato - in modo esclusivo - alla produzione di un singolo corso e-learning, non considerando la fase di erogazione.

Il dato può variare, soprattutto in base al numero di relatori, alla quantità di materiale prodotto, alla durata del corso; in linea di massima nei casi osservatisi è comunque scostato di poco dalle 350 ore.

Il *Conto Annuale Arpae 2016* (Arpae, 2016, p.2) fornisce un dato utile per valorizzare in euro tale monte ore, poiché riporta il costo orario lordo per l'Agenzia, sia del comparto (20 euro) che della dirigenza (50 euro).

Si tratta di valori medi; è utile ribadire il senso di questi dati utilizzati al solo scopo di ottenere un ordine di grandezza, non una quantificazione esatta.

Il costo di un corso e-learning autoprodotta, con determinate caratteristiche, risulta così stimato in circa 10.000 euro.

Risorse umane/strumentali per la produzione di un corso e-learning	impegno	costo stimato
	in ore	in € (1)
Apparato SELF-Moodle	-	-
Apparati HW SW locali	-	-
Dirigenza	100	5.000
Comparto	250	5.000
TOTALE	350	10.000

(1)50 euro/ora per la dirigenza e 20 euro/ora per il comparto; fonte: *Conto Annuale Arpae 2016* (rielaborazione)

Tabella 1. Impegno stimato per la autoproduzione di un corso e relativa valorizzazione in euro.

Il dato in sé non è sufficiente a capire se sia poco, molto o adeguato; è possibile però confrontarlo con l'acquisto sul mercato di un corso con le stesse caratteristiche (metodologia didattica, struttura, multimedialità, durata).

Considerando il caso effettivo di un corso *full distance* in tema di sicurezza, in cui la singola licenza nel 2016 è costata all'Agenzia 40 euro, si deduce che il punto di pareggio (*Break Even Point*, BEP) dell'autoproduzione è raggiunto al 250° utente (10.000 /40).

La Tabella 2 evidenzia il presunto risparmio ottenuto con l'autoproduzione rispetto all'acquisto di corsi analoghi al costo di 40 euro per licenza, considerando il punto di pareggio al 250° utente.

CORSO autoprodotta	Utenze ad oggi (A)	BEP utenze (B)	utenze extra BEP (A - B) (C)	costo licenza singola (D)	PRESUNTO RISPARMIO in €(C)x(D)
Anticorruzione	1.150	250	900	40 €	36.000
Ecoreati	350		100		4.000
Ambienti confinati	500		250		10.000
ISO 9001:2015	Ancora in fase di erogazione, non quantificabile				-
PRESUNTO RISPARMIO TOTALE					50.000

Tabella 2. Presunto risparmio in euro dell'autoproduzione rispetto all'acquisto di prodotti analoghi.

Per quanto riguarda l'efficacia formativa di questi corsi, sono stati adottati i 4 livelli di valutazione (*reaction, learning, behavior, results*) del modello di D. Kirkpatrick (Kirkpatrick, 1996, 50-58); si riporta in Tabella 3 la sintesi relativa al primo livello, anche definito come "gradimento dei partecipanti".

Si riportano i giudizi *negativi*, cioè la percentuale delle risposte "1" e "2" sul totale delle risposte in scala Likert da 1 a 4, dove 1=[insufficiente] e 4 = [ottimo].

I corsi autoprodotti hanno ben centrato il target, con valori contenuti di insoddisfazione per tutti e cinque gli item in colonna.

Il corso acquistato mostra percentuali di giudizi negativi decisamente superiori.

In aggiunta ai dati numerici, i feedback discorsivi dei partecipanti dimostrano che l'appartenenza del produttore-formatore al medesimo contesto dei discenti è un notevole vantaggio nello stabilire una relazione (a distanza), a prescindere da altri fattori.

CORSO	sul corso in generale	metodologia didattica	comprensibilità contenuti	intuitività struttura	correttezza stima tempi
ANTI CORRUZIONE	17,5 %	11,9 %	7 %	3 %	19,6 %
ECOREATI	14,2 %	12,7 %	6,4 %	2 %	17,2 %
AMBIENTI CONFINATI	23 %	18 %	8,3 %	1,8 %	25,5 %
CORSO ANALOGO ACQUISTATO	67,8 %	58,5 %	24,6 %	10,5 %	41,5 %
ISO 9001:2015	Ancora in fase di erogazione, non quantificabile				

Tabella 3. Percentuale dei giudizi di gradimento NEGATIVI sul TOTALE delle risposte (sono negativi i valori 1 e 2 su scala Likert 1-4, dove 1=[insufficiente] e 4=[ottimo])

Conclusioni

La creazione di *learning object* da parte di un'organizzazione che adotta tale metodologia in maniera discontinua è certamente limitata rispetto alle tante opportunità che la tecnologia offre.

E' altresì vero che questa tecnologia si evolve così rapidamente da costringere ad un continuo inseguimento, reso ancor più difficile dalla percezione che il lavoro sia sempre *in progress*.

Inoltre l'approccio formale e strutturato di un ente pubblico – in parte inevitabile – mal si adatta al proliferare di strumenti che mutano rapidamente.

Risulta più che mai necessario trovare un equilibrio tra fattori umani e tecnologici, risorse e obiettivi, sperimentazione e procedure, pragmatismo e formalizzazione, costi e benefici.

In tale contesto l'esperienza realizzata, oltre ad aprire una finestra su nuove opportunità, evidenzia molti vantaggi derivanti soprattutto dall'assenza d'intermediari tra le strutture che presidiano il processo formativo e la realizzazione/fruizione dei corsi in e-learning.

In particolare:

- 1) Autonomia decisionale e operativa
- 2) Utilizzo di strumenti consolidati
- 3) Semplicità di produzione e fruizione
- 4) Affidabilità del sistema infrastrutturale hardware/software
- 5) Selezione e ottimizzazione del materiale didattico
- 6) Dinamicità dei contenuti, modificabili online in qualsiasi momento
- 7) Perfezionamento dello stile dei relatori, che hanno la possibilità di rivedersi / riascoltarsi
- 8) Economicità delle soluzioni adottate

Riferimenti bibliografici/sitografici

Zucchini, A. (2018). *Forum SELF 2018: I numeri di SELF*.<http://self-pa.net>. Visitato marzo 2019

Sapienza L. (2018). *Forum SELF 2018 -Videointervista*. <http://self-pa.net>. Visitato marzo 2019

Arpae (2016). *Conto annuale Arpae 2016*. <http://www.arpae.it>. Visitato marzo 2019

Sabattini G., Vignudelli E. (2016). *Ecoscienza. Sostenibilità e controllo ambientale*, 6 (7), 16.

Kirkpatrick, D. L. (1996). *Great ideas revisited: Revisiting Kirkpatrick's four-level model. Training and Development*.

Ringraziamenti

Si ringraziano tutti coloro che hanno contribuito direttamente o indirettamente, e le relative strutture di appartenenza:

- *Servizio Qualità, Ecomanagement, Formazione* di Arpae Emilia-Romagna
- *Direzione generale Centrale Organizzazione, Personale, Sistemi informativi e Telematica* della Regione Emilia-Romagna, cui fa capo il *Centro Servizi Regionale di SELF*
- *Supporto tecnico SELF*, presidiato da *Green Team*, Bologna
- *Community Self*, coordinata da *Solaris Lab*, Formigine