

# OUR SELF - LA FORMAZIONE ONLINE DA NOI E PER NOI

**Valentina Fiorentini, Ofelia Masuino**

Regione Emilia Romagna, direzione Risorse Europa Innovazione e Istituzioni, servizio SVIL.ORG.

[valentina.fiorentini@regione.emilia-romagna.it](mailto:valentina.fiorentini@regione.emilia-romagna.it), [ofelia.masuino@regione.emilia-romagna.it](mailto:ofelia.masuino@regione.emilia-romagna.it)

## Abstract

Il progetto OUR SELF ha l'obiettivo di mettere a valore una tecnologia già presente in regione, la piattaforma e-learning SELF, e trasferirvi progressivamente la maggior parte dei percorsi formativi di carattere trasversale, inerenti l'aggiornamento su norme, processi e procedure di funzionamento amministrativo e organizzativo dell'ente e rivolti a larghe platee di utenti. Adotta una metodologia progettuale partecipata e situata e un modello di costruzione corsi in modalità erogati full distance, con inserimento di casi situati o games.

**Keywords** – progettazione partecipata, competenze trasversali, Self, gamification, casi.

## Il progetto e gli obiettivi

Il progetto OUR SELF ha preso avvio con il Programma triennale della formazione approvato a Febbraio 2018 (DGR.224/2018). E' partito con l'obiettivo di investire su una tecnologia già presente in regione, la piattaforma e-learning SELF, e trasferirvi progressivamente la maggior parte dei percorsi formativi aziendali ricorrenti e trasversali. Si tratta prevalentemente di progetti di aggiornamento su norme, processi e procedure di funzionamento amministrativo e organizzativo dell'ente e rivolti a larghe platee di partecipanti.

Fino al 2018 questi corsi erano erogati esclusivamente in presenza ed organizzati dall'area formazione della direzione Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni per tutti gli aspetti connessi alla prenotazione delle aule, alla definizione dei calendari, al reclutamento dei docenti (interni o esterni) e al supporto a colleghi/docenti interni "specialisti per materia" nella progettazione dei contenuti.

La legge di riordino istituzionale ha contribuito ad aumentare la complessità organizzativa della "macchina regionale" sia in termini di numero di collaboratori che di sedi di lavoro: è quindi diventato sempre più complicato organizzare queste attività formative in aula e quasi impossibile tenere conto anche delle esigenze delle persone in merito a flessibilità oraria e "giusto luogo per la frequenza".

L'area formazione, quindi, con il supporto metodologico di consulenti esterni, ha modificato il suo approccio in favore della realizzazione dei corsi online. Ha, cioè, rafforzato le competenze delle progettiste interne che supportano i colleghi regionali esperti di materia nella progettazione di corsi. Si sono così creati team di progetto che ci hanno lavorato per la costruzione di materiali didattici diversi, più innovativi. Non più decine di pagine in pdf che riportano norme, articoli in elenchi statici, ma contenuti didattici riorganizzati in piccole pillole, più dinamici e supportati da elementi visuali (infografiche e videointerviste). I colleghi regionali esperti di contenuto hanno collaborato con l'area formazione per la progettazione e costruzione cooperativa dei corsi online e, seppur riconoscendo l'impegno che questo lavoro comporta, hanno visto valorizzato con maggiore chiarezza l'utilizzo delle proprie competenze in funzione dell'aumento delle competenze di tutti.

Ad oggi sono già stati realizzati 4 percorsi formativi su SELF: Trasparenza, Benvenuti a bordo: la nostra regione, Aiuti di Stato, Lavorare Smart. Il percorso è appena iniziato e le richieste di corsi on-line all'area formazione sono aumentate, segno di un crescente interesse per il progetto Our-Self.

Oggi si può dire che Our-Self è diventato un progetto regionale realizzato dalle persone, con le persone e rivolto alle persone dell'ente Regione.

## Il metodo

OUR SELF adotta un doppio piano metodologico applicato, il primo alla metodologia di progettazione dei corsi e, il secondo, al modello strutturale dei corsi.

Sul piano progettuale si è deciso di adottare una metodologia fortemente situata: intendiamo con questo, il ricorso ad esperti di contenuto appartenenti alla stessa organizzazione, la Regione Emilia Romagna, alla quale il corso sarà rivolto. Ingaggiare esperti di contenuto appartenenti alla organizzazione utente, infatti, consente di analizzare in modo particolarmente efficace i fabbisogni formativi dei destinatari e di situare

fortemente i contenuti, rendendoli particolarmente aderenti alle effettive pratiche operative, alla cultura organizzativa, ai profili di competenza e alle relazioni in essere.

Dai primi risultati anche di gradimento dei percorsi erogati questo aspetto pare essere stato colto dai partecipanti che hanno dimostrato alto gradimento e percezione di utilità del corso stesso.

Essendo corsi per grandissimi numeri, in OUR SELF non è possibile utilizzare, come leva di motivazione, un approccio costruttivista, basato sulle interazioni tra persone: la motivazione alla frequenza del corso, quindi utilizza altre leve, e, in particolare, il carattere estremamente situato dei contenuti, l'interazione con gli stessi, la possibilità (in alcuni percorsi) di una navigazione del corso personalizzata (non rigidamente lineare), la lucidità del game o caso finale.

Per quello che riguarda il modello strutturale del corso, si è deciso di dare ai vari percorsi una struttura ricorrente. Nella immagine 1, se ne può notare la logica.



**Figura 1 – la struttura dei corsi in OUR SELF**

La presenza di videointerviste a testimoni significativi permette di apportare un contenuto credibile e fortemente legato al contesto operativo, nonché di accreditare i contenuti. L'adozione del libro Moodle, invece, consente di rendere più interattivi e multimediali i contenuti di apprendimento (anche se il testo è ancora il contenuto prevalente, è comunque trattato come iperteso e ospita link, immagini, a volte brevi filmati). La presenza di infografiche e dei casi o games finali facilita la navigazione e ha una funzione orientativa e applicativa dei contenuti. In alcuni percorsi sono previsti test di apprendimento. In altri, come il percorso di prima accoglienza "Benvenuti a bordo" chiedono la sola frequenza del corso per ottenere il badge di partecipazione. Vediamo più in dettaglio alcuni percorsi.

## **Il corso "Benvenuti a bordo: la nostra Regione"**

E' un corso rivolto ai neoassunti in regione Emilia Romagna e ha la funzione di fornire le principali conoscenze ai neo-collaboratori regionali.

E' introdotto da varie videointerviste: al direttore generale della direzione Risorse Europa Innovazione e Istituzioni, al dirigente del servizio SVIL.ORG. ad alcuni dipendenti della regione rappresentativi di alcuni servizi e agenzie. Il corso conduce il nuovo collaboratore a conoscere l'ente di cui è entrato a fare parte negli aspetti organizzativi generali e nel regolamento, ma fornisce soprattutto una introduzione alla cultura e politiche di sviluppo delle persone e indicazioni utili a muoversi in regione in qualità di collaboratore. Affronta, così, le modalità per gestire il cartellino e le proprie presenze e assenze, l'accesso ad agevolazioni di varia natura, l'uso delle attrezzature messe a disposizione e la navigazione sulla intranet regionale "ORMA". Due moduli generali sulla "sicurezza per neoassunti" e sulla "accessibilità in pillole" introducono a conoscenze richieste a tutti i collaboratori regionali. Il game finale, al quale è possibile accedere solo dopo avere frequentato l'intero corso, dà diritto alla richiesta del badge di frequenza.

In questo corso la navigazione è libera: è l'utente che decide il proprio percorso, da quale modulo partire e con quale proseguire. Non è prevista una valutazione degli apprendimenti, ma è necessario avere



frequentato tutto il corso, fruito di tutti i contenuti, per considerarlo chiuso e ottenere il badge. I contenuti testuali sono sintetici, scritti in linguaggio semplice e informale e accompagnati da immagini sempre taggate e leggibili da screenreaders (facilitazione per l'accessibilità). Le videointerviste sono, per i medesimi motivi, pubblicate su YouTube e inserite nelle pagine del corso, per consentire all'utente di regolare in autonomia la riproduzione audio-video. Ecco, nella **Figura 2, una infografica dei principali contenuti del corso**.

L'intero corso ha un aspetto informale e amichevole, in linea con la sua funzione primaria: dare il benvenuto ai neoinserti. Verrà lanciato come prima frequentazione tra la fine del 2019 e l'inizio del 2020. Alla data di redazione del presente articolo, è in sperimentazione per vagliare e validare i contenuti ed eliminare eventuali errori e refusi.

## Il corso "Trasparenza degli Atti Amministrativi in Regione Emilia Romagna"

Questo corso, già arrivato alla sua terza edizione, è rivolto a tutti i dipendenti della Regione Emilia Romagna che sono a diverso titolo coinvolti nel garantire ai cittadini il diritto di accesso agli atti. Il corso ha lo scopo di fornire ai partecipanti una panoramica dell'evoluzione del diritto alla trasparenza e delle pratiche ad esso connesse, con affondi sui ruoli protagonisti e sulle nuove modalità organizzative e procedure.

I moduli del corso sono introdotti da alcune video presentazioni da parte del Responsabile del Servizio Affari Legislativi e Aiuti di Stato della Giunta dell'Emilia-Romagna, del Servizio Affari Legislativi e Coordinamento Commissioni Assembleari e da alcuni dipendenti regionali esperti in materia. I moduli sviluppano in successione questi argomenti: Un nuovo approccio alla trasparenza, Gli attori della trasparenza, Il piano, Privacy e trasparenza, Il nuovo diritto di accesso (Fig. 3).

Ogni modulo, introdotto da una videopresentazione dell'esperto che ne ha curato i contenuti, prevede la fruizione dei contenuti e il superamento di un test di verifica. Ai partecipanti si richiede anche di risolvere due casi applicativi nei quali dovranno mettere in gioco le conoscenze acquisite mediante i moduli frequentati. Al termine i partecipanti dovranno affrontare un test finale di verifica, superato il quale concluderanno il corso ed otterranno il badge di partecipazione.

La successione dei moduli non prescrive, in ogni caso, un ordine vincolante per i partecipanti. Ognuno è libero di seguire un proprio ordine. L'unico vincolo interessa il test finale: può essere intrapreso solo dopo il superamento di tutti i test di modulo.



Fig. 3. Mappa dei moduli corsuali e degli argomenti per modulo

### Il corso “Aiuti di Stato. Norme e procedure”

Questo corso si rivolge a tutti i dipendenti della Regione Emilia Romagna che sono a vario titolo coinvolti nella gestione degli Aiuti e nelle procedure di concessione di agevolazioni alle imprese. Il corso ha lo scopo di fornire ai partecipanti una panoramica normativa con dei focus sull’assetto organizzativo regionale, gli strumenti e le procedure per la gestione degli aiuti.

La struttura del corso rispecchia quella descritta per il corso “Trasparenza degli atti amministrativi in regione Emilia-Romagna”.

I moduli sono introdotti da videopresentazioni da parte del Responsabile del Servizio Affari Legislativi e Aiuti di Stato della Giunta dell’Emilia-Romagna, del Responsabile Fondi Strutturali di Art-er e di un funzionario del Servizio Affari Generali e Giuridici. Vengono sviluppati in successione gli argomenti che si leggono in Figura 4, a partire dalla definizione di che cos’è un Aiuto di Stato fino alle nozioni fondamentali per la corretta applicazione del Registro Nazionale Aiuti.



**Figura 4. Infografica dei principali contenuti del corso**

Ogni modulo, introdotto da una videopresentazione dell'esperto, prevede la fruizione dei contenuti e il superamento di un test di verifica. Anche in questo caso i partecipanti dovranno risolvere due casi applicativi e affrontare un test finale di verifica, superato il quale concluderanno il corso ed otterranno il badge di partecipazione.

A differenza degli altri due corsi, l'ordine di fruizione dei moduli è vincolante per i partecipanti e si può accedere al modulo successivo solo dopo aver completato la lettura dei contenuti e aver risposto correttamente al test di verifica del modulo.

## **OUR-SELF ricadute**

Le esperienze realizzate a partire dal 2018 nell'ambito del progetto OUR SELF hanno sicuramente introdotto diversi cambiamenti e aperto diverse opportunità rispetto all'erogazione di alcune attività formative che in precedenza venivano proposte in aula. Le ricadute sono ravvisabili sia in termini di fruizione che in termini di progettazione dei percorsi. Riguardo la fruizione, è stato innanzitutto raggiunto un'importante obiettivo di tipo quantitativo: questa modalità ha permesso, a un numero di persone significativamente più alto rispetto alle modalità in presenza, di accedere alla formazione. Per esempio, i dipendenti complessivamente iscritti al corso sulla trasparenza, dalla sua prima erogazione a fine del 2018 fino alla quarta e ultima edizione chiusa a settembre 2019, sono state ben 745: ciò ha permesso di coprire praticamente tutto il fabbisogno formativo sulla materia presente nell'ente.

A questo importante traguardo si sono registrati altrettanto significativi vantaggi in termini di flessibilità: la fruizione attraverso la piattaforma SELF ha permesso ai dipendenti dei servizi decentrati di non spostarsi fisicamente dalla provincia di appartenenza; in generale a tutti gli iscritti ha permesso di poter scegliere i momenti migliori per poter effettuare la formazione, in relazione ai propri impegni lavorativi e ai propri ritmi. Molto rilevanti le ricadute anche sul fronte della progettazione dei percorsi, che è avvenuta attraverso la collaborazione interdisciplinare di gruppi di colleghi regionali esperti nelle materie oggetto del corso. Lavorare assieme alla definizione e redazione dei contenuti ha permesso ai gruppi coinvolti di valorizzare le proprie conoscenze ed esperienze, e in alcuni casi ha anche portato ad una ristrutturazione del patrimonio conoscitivo comune: chiarire e condividere concetti chiave, procedure e interpretazioni delle norme ai fini della costruzione del corso, ha permesso di scambiare e sviluppare ulteriore conoscenza tra i docenti e ha determinato in alcuni casi riflessioni utili ai fini del miglioramento dei processi.

Il passo successivo che la regione intende intraprendere è quello di valorizzare anche dal punto di vista curricolare l'importante (ed anche impegnativa) esperienza intrapresa dai gruppi di docenti interni. Ulteriori ricadute sono attese sul fronte della qualità dei prodotti: in questa prima fase ci si è concentrati molto sulla qualità e sulla completezza dei contenuti e sulla validità ed efficacia della parte interattiva, dando ampio spazio ai test di verifica e ai casi applicativi. Questi aspetti sono in effetti stati individuati dagli iscritti come i principali punti di forza dei corsi su SELF. Proseguendo su questa strada, ci si attende di poter affinare ulteriormente la progettazione, includendo più elementi di multimedialità e di personalizzazione dei percorsi in relazione alle specifiche esigenze dei target di riferimento. A questo ci proponiamo di arrivare gradualmente anche grazie alla comunità di pratica di formatori della formazione in e-learning nata da qualche anno in Regione e che sta crescendo sempre più e anche con mirati investimenti su alcuni programmi e applicativi dedicati.