

Buongiorno a tutti. Alcuni degli aspetti che avevo intenzione di trattare nel mio intervento sono stati già affrontati dall'ing. Crescimanno, il quale ha fornito un inquadramento generale della questione "formazione a distanza".

Vorrei riprendere alcuni aspetti cercando di delineare i punti pro, i punti contro e i punti intermedi relativi allo sviluppo delle attività nel campo della formazione a distanza, tenendo presente che mediamente non siamo abituati ad una comunicazione telematica. Questa mancanza si può osservare diffusamente.

Un'alta qualità dei siti internet/intranet può rappresentare un valore aggiunto anche a livello di canale di formazione, perché la comunicazione interna e la condivisione dei progetti rappresentano elementi di formazione che vanno al di là dell'addestramento informatico.

Riguardo alla formazione informatica dei dipendenti comunali che fa parte delle competenze del Settore Sistemi informativo presso il quale lavoro, abbiamo cominciato con l'erogazione in aula dei corsi tradizionali che offrono spesso informazioni generali sui prodotti e servizi.

Mi sono occupato dell'erogazione dei corsi degli ultimi 3 anni (dal 1997 al 2001).

Punto di partenza dell'esperienza "formazione a distanza" è stato acquisire un sistema (o una metodologia di lavoro) che potesse arrivare a tutti i dipendenti, fornendo loro anche obiettivi di lavoro ben precisi.

Il primo passo è stato valutare le capacità informatiche dei dipendenti, aderendo alla metodologia ECDL. Nell'agosto del 2000 siamo diventati un centro di esame interno (accreditati da AICA). Questo ci ha permesso di verificare sia il livello di apprendimento dei dipendenti ma anche la metodologia seguita dai corsi di formazione a distanza. Abbiamo così avuto modo di valutare il livello di conoscenza che molti dipendenti hanno acquisito nel tempo, sia a seguito dei momenti formativi predisposti sia per interesse personale e autoapprendimento da parte dei dipendenti stessi.

L'acquisizione della Patente Europea del Computer (ECDL) avviene tramite un nostro centro di esame interno. Attualmente ci sono oltre 935 iscritti su base volontaria che hanno la possibilità di ottenere la patente europea sostenendo i 7 esami previsti.

Il Comune di Torino riconosce il loro impegno, non facendo pagare alcun costo, salvo le ripetizioni degli esami.

L'investimento raggiunge i 72 euro circa per dipendente.

Finora sono stati sostenuti dai dipendenti circa 3.000 esami, di cui circa il 15% con esito negativo ed l'85% con esito positivo. Sono state sinora conseguite 164 patenti. Attualmente abbiamo 2 sessioni d'esame alla settimana, che sono tutte piene, e siamo passati da 2 a 4 esaminatori accreditati, perché il numero di richieste è sempre alto. E' stato creato un sistema di prenotazione della sessione via intranet.

Sul fronte della formazione a distanza che capitalizza gli investimenti in tecnologia (reti, computer), ma implica dei costi, anche organizzativi, questa deve fin da subito stabilire delle regole e degli impegni chiari sia per il Comune che si fa carico dell'investimento, che per i dipendenti che desiderano affacciarsi a tale innovativa forma di apprendimento

Il dipendente viene messo a conoscenza dell'impegno che il corso di formazione richiede e il dirigente può intervenire domandando una sospensione dell'iscrizione, qualora esigenze di servizio imprescindibili lo richiedano.

E' stata organizzata una prima erogazione pilota del corso, a novembre 2001, grazie alla collaborazione del CSI che ha fornito le infrastrutture.

Il progetto pilota ha dato buoni frutti: sono stati attivati 8 corsi per 375 iscritti su materie quali power point e access (che fino ad ora non erano stati oggetto di formazione tradizionale). Degli iscritti più dell'80% ha superato l'esame al primo tentativo.

Tale positivo risultato era già evidente nella rilevazione della differenza nel livello di conoscenze all'inizio e alla fine del corso: la percentuale delle domande corrette, nei test interni al sistema di elearning, al termine delle sessioni di formazione a distanza è stata di circa il 24% in più rispetto alla percentuale iniziale.

Abbiamo ridefinito le regole di accesso, strutturando la tematica ECDL in 2 parti:

- corsi “a calendario”, (presenza di un tutor perché gli argomenti sono più complessi. Il tutor è disponibile a fornire le risposte necessarie in tempi rapidi)
- corsi di formazione “a libera fruizione” (la classe viene formata in modo continuo, “formazione permanente”)

Il rilancio dell’iniziativa è stato avviato in questi giorni. E’ previsto il rinnovo della piattaforma che ci consente di erogare in modo più stabile i corsi a distanza.

Altro elemento rilevante, confermato nel corso della nuova iniziativa di formazione che ci accingiamo ad avviare, è la presenza di un tutor che renda meno lontani i processi di comunicazione tra docente e discente.

La motivazione alla base dell’iscrizione ai corsi è un elemento importante, così come per il superamento dell’esame.

Alcune criticità che vorrei sottolineare sono più socio-culturali che tecniche: consistono nella difficoltà ad esporsi con domande, nel sganciarsi da un atteggiamento passivo e non attivo nelle discussioni, nella distrazione derivante dalle incombenze d’ufficio.

Concludo evidenziando che siamo soddisfatti del riscontro positivo ottenuto da parte dei partecipanti sia per quanto concerne la metodologia che la piattaforma utilizzata e sia per quanto riguarda i contenuti erogati.

In definitiva si tratta quindi di un’esperienza positiva con i limiti e i pregi che l’erogazione di formazione a distanza offre.

Grazie per l’attenzione.