

formazione • e-learning e IT

REPORTAGE FORUM FORMAZIONE 2001

Il training nell'era del Web

All'appuntamento organizzato da Somedia a Milano, erano presenti un buon numero di operatori del comparto formazione attivi in Italia, compresi quattro vendor del settore information technology. Sotto i riflettori l'e-learning nelle sue molteplici sfaccettature

Roberto Carminati, Paola Nardi

Milano, 13-14 novembre 2001. Siamo a caccia di informazioni su un settore in decisa crescita e di cui abbiamo parlato, a più riprese, all'interno della rubrica "Formazione" di E-Business Trade. Entriamo al Forum Formazione, organizzato da Somedia (<http://www.somedia.it/>) al Palazzo delle Stelline, a mani vuote. Ne usciamo,

qualche ora più tardi, carichi di due enormi borse zeppe di materiale. È proprio vero: l'e-learning fa tendenza, campeggia un po' in tutti gli stand della mostra ed è al centro di numerosi seminari proposti dai partecipanti. Perché? Innanzitutto, è un business promettente. Tanto promettente da suscitare il deciso entusiasmo del Ceo di Cisco Systems, John Chambers, che in occasione

dell'ultimo Comdex l'ha definito "la prossima killer application". A dar ragione al suo entusiasmo, i dati rilasciati da Idc (<http://www.idc.com>), che stima questo mercato in crescita almeno fino al 2003 (si veda il grafico a pagina 12), in particolare negli Stati Uniti, ma a pioggia anche in Europa e in Italia. Anche l'ultimo rapporto del Benchmarking forum dell'Associazione internazionale per la formazione professionale (<http://www.astd.org>) conferma l'andamento: dai dati relativi a 65 società leader nei rispettivi settori di business emerge che le attività di formazione svolte con modalità tradizionali stanno progressivamente diminuendo a beneficio delle soluzioni basate sulla tecnologia, che si attesteranno

LE PROPOSTE DEGLI OPERATORI PRESENTI A FORUM FORMAZIONE 2001

Azienda/marchio	CEGOS ITALIA	CEPU/CEPUWEB
Indirizzo	P.zza Velasca 5 - 20122 Milano	Via Senese Aretina 80 - 52037 Sansepolcro (AR)
Tel. e fax	Tel. 02806721 - Fax 0272001647	Tel. 05757381 - Fax 0575738250
e-mail	isabella.uberti@cegos.it	maurizio.pasquetti@cepu.it
Sito Web	http://www.cegos.it	http://www.cepu.it
Contatto	Isabella Uberti	Maurizio Pasquetti
Offrite corsi di informatica, TLC, e-commerce, e-business?	sì	sì
Se sì, su quali argomenti in particolare?	tutti (in particolare sicurezza reti)	tutti
Si tratta di corsi di base o sono adatti alle esigenze di operatori?	operatori	entrambi
Offrite gli stessi corsi anche in modalità e-learning?	alcuni	sì, attraverso Cepubusiness
Con un portale dedicato? Se sì, indicare l'indirizzo esatto.	http://www.cegos-university.com	http://www.cepubusiness.it
Offrite strumenti asincroni (e-mail, liste su server, forum, BBS...)?	sì	sì
Offrite strumenti sincroni (spazi chat, videoconferenza...)?	sì	sì
Sono corsi individuali o vere e proprie classi virtuali?	sì	individuali
Sono in lingua italiana o, prevalentemente, in inglese?	prevalentemente in inglese	entrambi

Magazine	E-Business Trade pag.69
Date	January 2002
Readers	25.000

nell'anno in corso attorno al 30 per cento (nel 1999, questa percentuale era del 20 per cento). Un trend riscontrabile sia in ambito B2B, con il boom delle applicazioni di e-learning rivolte alle aziende, agli enti pubblici e così via; sia in ambito B2C: anche in Italia, infatti, si fa sempre più ricca l'offerta di percorsi formativi ICT-related, di base e per operatori, fruibili online.

CHI CI GUADAGNA?

Per gli sviluppatori di contenuti e per i fornitori di piattaforme, servizi, tecnologie e infrastrutture la formazione a distanza (FAD) rappresenta, dunque, un'opportunità di guadagno. E se sono i primi ad accaparrarsi la porzione più sostanziosa della torta (60 per cento), ai secondi resta comunque da spartirsi un 40 per cento, tutt'altro che trascurabile, del mercato. È un'occasione ghiotta per i Learning service provider (LSP), per i vendor di tecnologia (Ibm, Cisco, Hp, Sun Microsystems), per le società di consulenza e per i grandi integratori di sistemi (Accenture, Kpmg, ecc.) Ma anche il distributore di prodotti ICT vede in questa nuova modalità di insegnamento un'ulteriore opportunità commerciale. La FAD dovrebbe portare a un incremento nelle vendite di prodotti hardware (PC

desktop e laptop, dispositivi wireless...), ma rappresenta di per sé un nuovo servizio da offrire alla propria clientela. Questa, almeno, è la convinzione di Tech Data Italia (<http://www.techdata.it>), che da qualche settimana ha raggiunto un accordo con la divisione education di Mondadori Informatica per la "distribuzione" di corsi istituzionali (<http://education.mondadori.it>) e non esclude, in futuro, un accordo analogo anche con Academy 365 o con altri fornitori online di corsi ad alto grado di tecnologia.

CHI SPENDE?

Dal punto di vista dei destinatari della formazione a distanza, quel che conta sono, invece, i costi. "L'investimento in un'infrastruttura per l'e-learning può essere piuttosto oneroso per un'azienda", ammette il senior analyst di Delphi Group (<http://www.delphigroup.com>) Charles Luce. Salvo poi aggiungere: "Il ritorno sull'investimento è palpabile, quando la formazione diventa parte integrante del lavoro di tutti i giorni". L'opportunità di formare a distanza i tecnici e gli impiegati (valida per gli stessi operatori del canale, visti alternativamente come destinatari dell'e-learning o come erogatori) può infatti condurre a un notevole risparmio sui fronti più disparati:

per molti professionisti, per esempio, è sinonimo di un drastico taglio alle spese di trasferta, in precedenza inevitabili. Quello economico, tuttavia, non è che uno fra i molti risvolti positivi della nuova metodologia. La FAD consente, almeno sulla carta, aggiornamento continuo e personalizzazione dei percorsi di apprendimento. Frequentando un corso online è possibile organizzare e gestire i momenti di studio a seconda del proprio tempo libero e delle necessità del momento. Anche se ciascun ciclo didattico ha, chiaramente, una durata ideale prefissata, è chiaro che gli utenti, liberi da qualunque vincolo spaziale o di orario, possono scegliere di portarlo a termine entro un arco di tempo pressoché illimitato. A questo, nel caso delle sessioni organizzate alla stregua di una vera e propria "classe virtuale", si aggiunge poi la possibilità di confrontarsi liberamente con gli altri partecipanti, in un'ottica di apprendimento collaborativo. Infine, sono di grande utilità gli strumenti che consentono di interagire con l'insegnante per risolvere problemi di apprendimento immediati, oltre che per avere un riscontro in tempo reale di ciò che si è acquisito "frequentando" il corso.

CISCO SYSTEMS - NETWORKING ACADEMY	CONSIEL (Area d'affari formazione)	CONSULVISION
Via Torri Bianche 7 - 20059 Vimercate (MI)	V.le Europa 190 - 00144 Roma	C.so Orbassano 336 - 10137 Torino
Tel. 03962951 - Fax 0396295299	Tel. 0654893286 - Fax 0654893433	Tel. 0113081711 - Fax 011306717
mirecept@cisco.com	f.lanoce@consiel.it	c.testore@consulman.it
http://www.cisco.com/it	http://www.consiel.it	http://www.consulman.it
Antonio De Palmas	Filippo La Noce	Cesare Testore
si	si	si
networking	tutti	tutti
entrambi	entrambi	entrambi
si	si	entro la fine del 2002
http://www.cisco.com/edu/emea/ - www.cisco.netacad.net	http://www.tilearningservices.it	n.d.
si	si	n.d.
si	si	n.d.
entrambi	entrambi	n.d.
soprattutto in inglese	entrambi	n.d.

Magazine	E-Business Trade pag.70
Date	January 2002
Readers	25.000



9
INCOLLATI AL VIDEO
Il corso online, oltre ad avere contenuti ineccepibili dal punto di vista tecnico deve anche essere accattivante, affinché chi ne fruisce lo segua volentieri

Tutto ciò, sempre che le "scuole elettroniche" siano costruite e gestite a regola d'arte.

**SPENDERE BENE,
SPENDERE MALE**

L'Associazione internazionale per la formazione professionale ha messo l'accento su questo punto, e in un recente articolo a firma di Patricia A. Galagan ("Top 14 things Ceo's need to know about e-learning") si è domandata che cosa, fra i contenuti e il processo necessario alla loro gestione sia più importante per una strategia di training in Rete. "Entrambe le cose" - la risposta. "Ciascuna è cruciale per il successo finale dell'e-learning e nessuna delle due è efficace senza l'altra. Qualcuno sostiene che un Learning management system

(LMS) senza contenuti è come una torre di controllo senza aeroplani". Ciò a dire che un corso online, oltre ad avere contenuti ineccepibili dal punto di vista tecnico, deve anche essere accattivante, affinché chi ne usufruisce possa farlo volentieri, divertendosi.

Un argomento, questo, sul quale sono tornati anche i partecipanti alle tavole rotonde sulla formazione elettronica organizzate di recente alla manifestazione "Creativo Web e TV" presso la Triennale di Milano; e sul quale esprimeranno la loro opinione, in queste pagine, anche alcuni fra i vendor di punta del settore.

In altre parole, il processo per gestire i contenuti di una soluzione di e-learning deve essere efficiente, ma anche efficace. Deve poter consentire la migliore erogazione possibile di lezioni ed esercitazioni, ma anche una precisa misurazione dei risultati ottenuti dall'allievo. Il tutto con l'obiettivo di favorire la collaborazione tra docenti e discenti, monitorandone costantemente l'attività. Le tecniche per fare in modo che tutto ciò si realizzi sono già disponibili e molti tra gli operatori che abbiamo incontrato al Forum Formazione ne fanno uso.

Simulware (<http://www.simulware.it>), per fare un solo esempio, nel

centro di ricerca di Trieste crea veri e propri personaggi virtuali che accompagnano l'allievo durante tutto il corso facendogli da guida, ma anche interfacce grafiche adattive, per favorire la maggiore usabilità del sito Web di e-learning o del prodotto multimediale che racchiude il corso.

Parliamo sempre, per intenderci, di sessioni di FAD che prevedano l'utilizzo di strumenti sincroni (ovvero che permettano di relazionarsi online in tempo reale con il docente); per cui siano allestite vere e proprie aule virtuali; dove i discenti (cioè i frequentanti il corso) si scambino informazioni tra loro e con il docente, ovviamente in remoto; e dove l'accesso alle risorse didattiche avvenga in Rete con strumenti e motori di ricerca basati su efficienti sistemi di gestione della conoscenza (Knowledge management). In quei casi, cioè, in cui il ruolo del formatore non è più solo quello dell'esperto che trasmette le proprie competenze, ma di un coordinatore del gruppo di ricerca, lavoro e scoperta. E in cui lo studente non è più un fruitore passivo, ma ha un ruolo attivo nella ricerca e nell'aggregazione delle informazioni che gli vengono fornite sia individualmente sia in qualità di membro di una classe.

LE PROPOSTE DEGLI OPERATORI PRESENTI A FORUM FORMAZIONE 2001

Azienda/marchio	EDUCOM	EKIP
Indirizzo	Via Montenero 34 - 20064 Gorgonzola (MI)	Via F. Filzi 27 - 20124 Milano
Tel. e fax	Tel. 0295302206 - Fax 0295302619	Tel. 0267071517 - Fax 0267380978
e-mail	info@educom.it	info@ekip.it
Sito Web	http://www.educom.it	http://www.ekip.it
Contatto	Oscar Lambrughi	Andrea Spangaro
Offrite corsi di informatica, TLC, e-commerce, e-business?	sì	sì
Se sì, su quali argomenti in particolare?	corsi ad hoc	tutti
Si tratta di corsi di base o sono adatti alle esigenze di operatori?	entrambi	entrambi
Offrite gli stessi corsi anche in modalità e-learning?	sì	sì
Con un portale dedicato? Se sì, indicare l'indirizzo esatto	no	http://intralearn.ekip.it
Offrite strumenti asincroni (e-mail, liste su server, forum, BBS...)?	no	sì
Offrite strumenti sincroni (spazi chat, videoconferenza...)?	no	sì
Sono corsi individuali o vere e proprie classi virtuali?	individuali	entrambi
Sono in lingua italiana o, prevalentemente, in inglese?	italiana	italiana

Non solo forum: quattro vendor per l'e-learning

Il tema della formazione a distanza investe il mondo degli operatori del canale ICT non solo in qualità di potenziali rivenditori di prodotti/servizi in quest'area, ma anche e soprattutto in qualità di potenziali fruitori. Ecco allora le esperienze di quattro imprese fornitrici che impiegano la formazione a distanza per supportare i loro partner commerciali.

E-UNIVERSITY OF CERNUSCO

Dalle sale del Forum Formazione veniamo idealmente teletrasportati, per un istante, a Cernusco sul Naviglio (Mi), dove sorge il quartier generale di un'altra illustre ospite della rassegna milanese, Hewlett-Packard (<http://welcome.hp.com/country/it/ita/welcome.htm>). Qui, la education consultant Sofia Celestino è la responsabile della formazione per il canale (Star program manager) Viviana Rossetti ci guidano attraverso i segreti di Hp Virtual Classroom, permettendoci di assistere a una lezione online dedicata a una ventina fra distributori e rivenditori, sparsi in tutta Italia. Bidirezionale, l'e-learning

secondo Hp guarda sia ai partner sia al personale residente, per la completa soddisfazione, ci dicono, di entrambi gli interlocutori. "Siamo il nostro primo e più importante caso di successo", commentano infatti Rossetti e Celestino, convinte che il training online giungerà in breve tempo a rappresentare l'80 per cento sul totale della didattica societaria. Questo nonostante le iniziali resistenze dei tutor (che trovano quanto meno imbarazzante l'idea di rapportarsi a un gruppo di persone che, pur condividendo la stessa interfaccia, restano "senza volto") e a dispetto degli innegabili limiti che la nuova metodologia porta con sé. L'essere in linea di principio più adatta a veicolare skill di carattere commerciale, anziché tecnico; la sua inevitabile freddezza, cui Hp cerca di far fronte in vari modi. Il livello di interattività e "familiarità" della soluzione, per esempio, tende al costante miglioramento sia dal lato utente (è semplice relazionarsi con gli altri discenti e con gli insegnanti, bocciandone eventualmente le lezioni più noiose attraverso uno scherzoso lancio di pomodori virtuali); sia da

quello dei formatori, che trovano in una serie periodica di domande ad hoc la maniera di tenere sempre desta l'attenzione dell'uditorio, testandone allo stesso tempo il livello di conoscenza acquisito. Fra competenze tecniche e abilità commerciali, l'e-learning cresce d'importanza. Cresce il suo indice di gradimento presso i fruitori, anche se è chiaro che per veicolare nozioni più approfondite (si fa cenno all'arte di parlare in pubblico, alle tecniche di marketing più raffinate) la supervisione di un maestro in carne e ossa sarà sempre necessaria. Quindi, spazio alle soluzioni "blended", che mixano abilmente il digitale e l'analogico, trovando riscontri positivi in Hp e altrove.

OK, IL MIX È GIUSTO

Per Cisco Systems (<http://www.cisco.com/global/IT/home.shtml>), altro big dell'IT in scena al Forum Formazione, il Web funziona con i dipendenti, con il canale, con gli utenti finali, dando vita a un circolo virtuoso della didattica. Ne discutiamo con il responsabile area education Antonio De Palmas, convinto che l'e-learning rappresenti "una rivoluzione nel segno dell'efficacia e della flessibilità"; ma che solo le organizzazioni più sensibili al tema della formazione possano sfruttarne in toto le potenzialità. Il match "Cisco vs. skill shortage" passa per le sedi di

ELEA	GETRONICS SOLUTIONS ITALIA	GRUPPO DIDACOM
C.so Massimo d'Azeglio 69 - 10015 Ivrea (TO)	Via Lorenteggio 257 - 20152 Milano	Via S. Cannizzaro 51 - 00156 Roma
Tel. 01252599394 - Fax 012549411	Tel. 0241415452 - Fax 0248362913	Tel. 064090021 - Fax 0640801892
andrea.grammatico@elea.it	elisa.crippa@getronics.com	ltomassetti@gruppodidacom.it
http://www.elea.it	http://www.getronics.com/it	http://www.gruppodidacom.it
Andrea Grammatico	Elisa Crippa	Luca Tomassetti
si	si	si
tutti	corsi ad hoc	tutti
entrambi	operatori	entrambi
si	si	si
http://www.mylearning.it	http://learnnet.getrcenter.it	http://www.personalcampus.it
si	si	si
si	si	si
entrambi	entrambi	entrambi
entrambi	entrambi	italiana

Magazine	E-Business Trade pag.72
Date	January 2002
Readers	25.000

Networking academy, dove vengono addestrati "giovani competenti e motivati, risorse preziose per il canale e per la casa madre". A metà strada fra la tradizione e la Rete ("la scelta di interagire online oppure direttamente in aula è demandata ai tutor, e dipende dalla maturità dell'uditorio"), Networking academy raduna 226 strutture ad hoc per la creazione di nuove figure professionali. "Per il 60 per cento sorgono presso un centro di formazione professionale; il 25 per cento è 'ospite' di una scuola media superiore (Itis, Ipsia); il 10 per cento di un'università e un restante 5 per cento di enti vari. Li accomuna l'impegno a non trarre guadagni aggiuntivi dall'attività didattica". La scelta di incoraggiare la crescita dei non professionisti, anziché contenerlo, dà impulso al turnover dei docenti. De Palmas: "Cisco è il vertice di una piramide, ai cui gradini inferiori si trovano i training center autorizzati e certificati e le accademie 'regional'. Formate dai primi, le seconde interagiscono poi con le Academy 'local', il cui compito è di parlare agli utenti finali. Il ciclo delle lezioni per i formatori 'regional' e 'local' dura quattro settimane non consecutive, cosicché già al termine della prima essi sono già in grado di veicolare contenuti a terzi". Nessun patema per la preparazione del corpo insegnanti (in questa fase "Te-learning è molto

spinto"), mentre più arduo è scegliere il giusto mix tra virtuale e reale. Entrano in gioco le componenti motivazionali, si è detto, e il "consueto" dilemma: hard o soft skill? De Palmas si "conforma" alla Hp-way: "Quelle di Networking academy sono lezioni concepite per la FAD, e alcune delle realtà coinvolte operano, almeno sulle parti di teoria, quasi esclusivamente in modalità elettronica. Si ricordi infatti che delle 280 ore di lezione mediamente richieste da un nostro corso, almeno 90 si svolgono in laboratorio. Riteniamo opportuna e fruttuosa l'alternanza dei due generi, e cerchiamo di ravvivare l'attenzione dei discenti ricorrendo a momenti di valutazione e mantenendo la durata di ogni sessione entro la soglia dei venti minuti".

GIOCHIAMO ALL'E-LEARNING?

Il responsabile marketing ed e-channels di Siemens Business Services-Italdada (<http://www.italdada.it/>) Gianfranco Papa ritiene fondamentale, specie in fase di formazione dei formatori, "la messa a punto dei contenuti utili a chi fa training online" e sostiene che le competenze dei docenti vadano "rivisitate", anche perché "la comunicazione in aula virtuale presuppone una buona conoscenza del mezzo". Non nega le difficoltà ma è



FORMAZIONE SU MISURA
La FAD consente, almeno sulla carta, aggiornamento continuo e personalizzazione dei percorsi di apprendimento

ottimista: "Ovvio - dice - che esista una barriera uomo-macchina, ma va superata definendo una nuova metodologia. La tecnologia viene in nostro aiuto: per il learning asincrono, per l'autoformazione, possiamo sfruttare ambienti multimediali vivaci; mentre per garantire un'efficace esperienza di e-learning sincrone possono rivestire un ruolo importante i forum, la videoconferenza, la possibilità, per insegnanti e 'studenti', di condividere a distanza le stesse applicazioni". Ambienti interattivi, dunque, e soprattutto "vivaci". "Gli aspetti metodologici più avanzati - prosegue Papa - sono strategici per la creazione delle figure manageriali, dove è comune, e non necessariamente veicolato in forma elettronica, il ricorso ai cosiddetti business game". Per Siemens, che addestra a distanza

LE PROPOSTE DEGLI OPERATORI PRESENTI A FORUM FORMAZIONE 2001

Azienda/marchio	HEWLETT PACKARD ITALIANA	HISPRING
Indirizzo	Via G. Di Vittorio 9 - 20063 C. sul Naviglio (MI)	Via Rivoltana 2/D - 20090 Segrate (MI)
Tel. e fax	Tel. 0292122278 - Fax 0292107489	Tel. 02454681 - fax 0245468300
e-mail	sofia_celestino@hp.com	info@hispring.it
Sito Web	www.italy.hp.com/it/formazione	http://www.hispring.it
Contatto	Sofia Celestino	Carlo Crespellani Porcella
Offrite corsi di Informatica, TLC, e-commerce, e-business?	si	si
Se sì, su quali argomenti in particolare?	tutti	nuove tecnologie e banda larga
Si tratta di corsi di base e sono adatti a esigenze di operatori?	operatori	entrambi
Offrite gli stessi corsi anche in modalità e-learning?	si	si
Con un portale dedicato? Se sì, indicare l'indirizzo esatto.	http://www.lifresourcecenter.com	no
Offrite strumenti asincroni (e-mail, liste su server, forum, BBS...)?	si	si
Offrite strumenti sincroni (spazi chat, videoconferenza...)?	si	si
Sono corsi individuali o vere e proprie classi virtuali?	entrambi	entrambi
Sono in lingua italiana o, prevalentemente, in Inglese?	entrambi	italiano

Magazine	E-Business Trade pag.73
Date	January 2002
Readers	25.000

tanto il canale di distribuzione e rivendita quanto gli interni, veicolando poi soluzioni complete di e-learning a utenti terzi, la contrapposizione fra elettronica spinta e sistemi blended ha un significato del tutto particolare, e Papa lo chiarisce: "Da noi, l'espressione 'blended' indica un misto di sincrono e asincrono; di formazione individuale e frequenza dell'aula virtuale, in diretta". L'operato dell'azienda, per quel che riguarda la FAD, è orientato sia all'erogazione di training personalizzati e alla creazione di progetti a misura di cliente, sia alla consulenza per le 'grandi opere', mentre anche attraverso il portale dedicato Kon e i centri di servizio Siemens è possibile usufruire dei corsi e delle infrastrutture in modalità ASP o BSP (Business service providing).

CHI INSEGNA A CHI, CHI INSEGNA COSA

Quasi una tournée hi-tech, quella della country manager di Sun Educational Services (<http://www.sun.it/education>) Maria Pia Lottini, avvistata nel volgere di pochi giorni sia a uno dei due seminari sull'e-learning organizzati al Cwt 2001 della Triennale di Milano, sia al Forum Formazione. Una presenza, quella di Lottini, vissuta all'insegna di un solo, semplice imperativo categorico: formare i formatori. Questa la vera chiave del training online secondo Sun, che della formazione, e della formazione elettronica, ha fatto uno dei suoi cavalli di battaglia per l'addestramento dei dipendenti, dei partner strategici, degli operatori di

canale. Per Lottini, il cui discorso si può estendere tanto ai discenti quanto ai loro insegnanti, il punto cruciale è una nuova concezione della didattica, "un processo che sempre di più tende a estendersi all'arco dell'intera carriera di un professionista". Fondamentale, perciò, è l'abbandono di un modello non-realistico che distingue la vita di un uomo nelle due fasi "dell'apprendimento e dell'utilizzo delle conoscenze acquisite". Il learning online va proprio in questa direzione, permette di "lavorare mentre si apprende e di apprendere mentre si lavora", perché la tecnologia può fornire in tempo reale le nozioni che servono, aiutando le aziende a risparmiare". E le competenze che Sun Microsystems, attraverso le strutture fisiche e virtuali di Sun Educational Services, vuole contribuire a diffondere spaziano a 360 gradi, con quasi 500 titoli virtuali disponibili e il desiderio di spingere su un e-learning visto come "capacità di impiegare la tecnologia digitale per realizzare il processo formativo misurandone concretamente l'efficacia".

GLI ATTORI DELL'E-LEARNING

Il mercato della FAD è coperto essenzialmente da tre soggetti:

- **gli sviluppatori di contenuti**, che realizzano corsi "su ordinazione", offrono consulenza sulle metodologie di sviluppo del materiale di e-learning e (a volte) ne detengono la proprietà intellettuale;
- **i fornitori di piattaforme**, che sviluppano tecnologie abilitanti a supporto dell'e-learning e dei servizi di technology integration;
- **i fornitori di servizi e infrastruttura**, che offrono i necessari supporti all'e-learning (tecnologie di rete, housing/hosting/Application service providing).

Note: tratto da "Note sull'e-learning" di G. Chiaro (Chiaroassociates srl)

E-LEARNING, SÌ O NO?

Quello della formazione, si sa, è un tema che sta particolarmente a cuore agli operatori del canale informatico, target di riferimento di E-Business Trade. Il mercato segue a pag. 76 ☺

ITALDATA - GRUPPO SIEMENS	ISTITUTO DI RICERCA INTERNAZIONALE	LOGO 2000
Centro Dir. - Collina Liguorini - Edificio D - 83100 Avellino	Via Forcella 3 - 20144 Milano	V.le Giulio Cesare 71 - 00192 Roma
Tel. 0825771229 - Fax 0825771332	Tel. 02838471 - Fax 0283847262	Tel. 063269021 - Fax 0632690226
gianluca.addivinola@italdata.it	infotraining@iir-italy.it	logo2000@logo2000.it
http://www.italdata.it	http://www.iir-italy.it	http://www.logo2000.it
Gianluca Addivinola	Luigi Alberto Melgari	Beatrice del Rio
si	si	si
skill tecnici e commerciali	Sicurezza, Internet, TLC	Office automation, Internet
entrambi	operatori	entrambi
si	no	si
http://www.kon.it	n.d.	no
si	n.d.	si
si	n.d.	no
entrambi	n.d.	entrambi
italiano	n.d.	italiana

QUANDO L'ASP CONVIENE

"Spesso è necessario 'convincere' il management che il training è un investimento strategico e non una spesa", ha detto Andrea Spangaro, marketing & strategy manager di Ekip (<http://www.ekip.it>) che al Forum è intervenuto sul tema "ROI della formazione online: un confronto tra e-learning e training in aula". L'obiettivo dell'intervento era quello di analizzare il modello dei costi e dei ricavi, diretti e indiretti, legati allo sviluppo di progetti di formazione complessi. In particolare, sono state evidenziate le differenze qualitative e quantitative derivanti dall'impiego esclusivo di metodologie didattiche instructor-led (docenza in aula) rispetto all'integrazione in tali processi degli strumenti e delle metodologie di e-learning.

Per valutare il ROI (Return of investment) del training elettronico, Spangaro ha preso come riferimento un'azienda di rilevanza internazionale con circa venti siti produttivi in Italia, con un fatturato annuo superiore ai 500 milioni di euro e la necessità di istruire 2.000 utenti.

Il corso riguarda l'information technology, e nella fattispecie la migrazione da Office 97 a Office 2000. La durata del corso è di mezza giornata. Poste a confronto le tre alternative (si vedano le tabelle a lato) il modello ASP risulta, a detta di Spangaro, il più vantaggioso. Infatti, nel breve periodo abbassa le barriere facilitando le sperimentazioni; nel medio-lungo periodo mantiene un flusso dei costi proporzionale ai volumi; inoltre, massimizza la flessibilità degli investimenti.

PRIMA IPOTESI: E-LEARNING "IN HOUSE"

L'azienda acquista sul mercato una soluzione completa di e-learning e sviluppa le competenze interne per una gestione completa dell'infrastruttura e dei servizi correlati.

SOLUZIONE E-LEARNING "IN HOUSE" - INTRALEARN 2.5 ASP VERSION			
Descrizione	Quantità	Importo unitario (lire)	Importo totale (lire)
Intralearn ASP - full sw	1	150.000.000	150.000.000
Consulenza sistemica	8	2.000.000	16.000.000
Hardware lev 2	2	15.000.000	30.000.000
Formazione admin.	15	1.500.000	22.500.000
Costo mantenimento hw	30	300.000	9.000.000
Costo gestione database	30	300.000	9.000.000
Costo gestione partecipanti	2.000	10.000	20.000.000
Pubblicazione e gestione contenuti	40	250.000	10.000.000
Tutoring	250	150.000	37.500.000
Acquisto moduli didattici (utenti illimitati)	10	8.500.000	85.000.000
Totale			389.000.000
Costo per partecipante			194.500

LE PROPOSTE DEGLI OPERATORI PRESENTI A FORUM FORMAZIONE 2001

Azienda/marchio	MONDADORI INFORMATICA E.BISMEDIA/ACADEMY 365	OPERA MULTIMEDIA
Indirizzo	Centro Direzionale, Milano Oltre Pal. Mantegna Via Cassanese 224 - 20090 Segrate (MI)	S.da 4 Palazzo A10 - 20090 Milanofiori Assago (MI)
Tel. e fax	Tel. 022162339 - Fax 0221622353	Tel. 025778951 - Fax 02577895620
e-mail	fpanzarin@academy365.it	s.ruggeri@operamultimedia.it
Sito Web	http://www.academy365.it	http://www.operamultimedia.it
Contatto	Francesca Panzarin	Sara Ruggeri
Offrite corsi di informatica, TLC, e-commerce, e-business?	si	si
Se sì, su quali argomenti in particolare?	collana corsi IT Professional	Patente europea del computer + corsi vari
Si tratta di corsi di base o sono adatti alle esigenze di operatori?	entrambi	si
Offrite gli stessi corsi anche in modalità e-learning?	solo e-learning	si
Con un portale dedicato? Se sì, indicare l'indirizzo esatto.	no	http://www.eurolearning.com
Offrite strumenti asincroni (e-mail, liste su server, forum, BBS...)?	si	si
Offrite strumenti sincroni (spazi chat, videoconferenza...)?	si	si
Sono corsi individuali o vere e proprie classi virtuali?	individuali	individuali
Sono in lingua italiana o, prevalentemente, in inglese?	italiana	entrambi

**SECONDA IPOTESI:
FORMAZIONE TRADIZIONALE INSTRUCTOR-LED**

Il progetto di formazione viene sviluppato tramite l'organizzazione di classi per l'erogazione di corsi in docenza frontale.

**TERZA IPOTESI:
E-LEARNING IN MODALITÀ ASP**

Tutti i servizi di e-learning vengono forniti al cliente attraverso l'infrastruttura del fornitore che ne garantisce la costante disponibilità e la gestione professionale dei servizi correlati.

SOLUZIONE INSTRUCTOR-LED

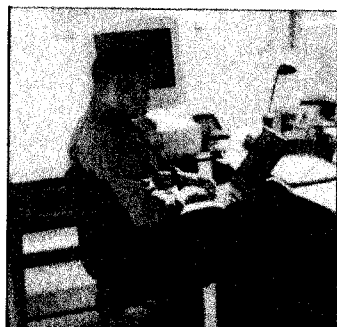
Descrizione	Quantità	Importo unitario (lire)	Importo totale (lire)
Importo complessivo docenza	100	1.000.000	100.000.000
Materiale didattico cad	2.000	20.000	40.000.000
Importo aula a giornata	100	500.000	50.000.000
Giornata partecipanti	1.000	250.000	250.000.000
Viaggi e trasferte docenti	30	700.000	21.000.000
Gestione coordinamento progetto	30	250.000	7.500.000
Analisi, progetto, realizzazione corsi	10	1.000.000	10.000.000
Totale			478.500.000
Costo per partecipante			239.250

SOLUZIONE E-LEARNING ASP - Ekip E-LEARNING SERVICE PROVISIONING LEVEL 2

Descrizione	Quantità	Importo unitario (lire)	Importo totale (lire)
Canone annuale portale	1	15.000.000	15.000.000
Accesso utenti	2.000	120.000	240.000.000
Canone mensile hosting corsi	12	2.000.000	24.000.000
Acquisto moduli didattici (utenti illimitati)	10	8.500.000	85.000.000
Totale			364.000.000
Costo per partecipante			182.000

POLIEDRA PROGETTI INTEGRATI	SCUOLA SUPERIORE G. REISS ROMOLI	SIMULWARE
C.so Unione Sovietica 612/3/E - 10135 Torino	Via Giovanni Falcone 25 - 67010 Coppito (AQ)	Via Santa Caterina 3 - 34122 Trieste
Tel. 0113912657 - Fax 0113912601	Tel. 08623361 - Fax 0862336288	Tel. 0403476447 - Fax 0403474707
crstofanini@poliedra.it	info@ssgr.it	martina@simulware.com
http://elearning.poliedra.it	http://www.ssgr.it	http://www.simulware.it
Riccarda Cristofanini	Patrizia Falcone	Martina Zavagno
si	si	si
Internet per il business di base	tutti	e-business - Internet marketing
solo e-learning	entrambi	operatori ICT
no	si	solo e-learning
si	in costruzione	no
si	si	si
si	si	si
entrambi	entrambi	classi virtuali
italiana	italiano	italiano

Magazine	E-Business Trade pag.76
Date	January 2002
Readers	25.000



LA CLASSE È OVUNQUE
Frequentando un corso online è possibile organizzare e gestire i momenti di studio a seconda del proprio tempo libero e delle necessità del momento

ICT, infatti, si fa sempre più concorrenziale, a scapito di margini di guadagno in costante riduzione. Allo stesso tempo, però, i prodotti e i servizi sui quali è necessario acquisire nuove conoscenze specifiche sembrano moltiplicarsi. Come aggirare l'ostacolo? Per formarsi o per formare i propri dipendenti, clienti o partner commerciali, l'e-learning può rappresentare una tra le soluzioni possibili. Sicuramente, prima o poi, la diffusione della banda larga favorirà la fruizione di corsi online da parte di un più ampio numero di utenti/discenti. Non dimentichiamo infatti che i player tipici dell'indiretta tricolore fanno di frequente capo a imprese piccolissime, con budget limitati, che non hanno ancora preso in seria

considerazione il ricorso ad ADSL per la propria attività lavorativa. Lo faranno, presumibilmente, quando la tecnologia di trasmissione avrà raggiunto un livello di diffusione accettabile, e a quel punto vi vedranno un'opportunità ragionevole per seguire corsi di aggiornamento in Rete senza dover combattere contro i colli di bottiglia e senza muovere un passo dall'ufficio. Allo stesso modo potranno indirizzare i loro clienti, siano essi aziende o utenti consumer, verso gli operatori che

fanno di questo business la loro attività principale. La FAD è "un nuovo orizzonte di trasferimento dell'informazione da un punto remoto a un altro, che presuppone una profonda modificazione di metodologie, ruoli e mercati in passato alla base della formazione tradizionale", come dice Graziano Chiaro di Chiaroassociates (<http://www.chiaroassociates.com/>). E d'altra parte, come spiega Marco Recchioni nel suo volume "Formazione e nuove tecnologie" di Carocci Editore, il training ai tempi

GLI STRUMENTI DELLA FORMAZIONE IN RETE

All'interno di un complesso sistema per la teledidattica e la teleformazione, docenti e discenti possono usufruire di diversi strumenti tecnici:

- strumenti per la comunicazione (chat room, newsgroup, e-mail...);
- strumenti multimediali per la didattica, che consentono lo studio preliminare e l'approfondimento delle tematiche di interesse; materiali didattici condivisi (file di lettura e studio, file di lavoro e di esercizio);
- strumenti di verifica dell'apprendimento (per esempio, i test) materiali di approfondimento (per esempio, la ricerca sul Web).

Note: tratto da "Formazione e nuove tecnologie" di Marco Recchioni (Carocci Editore)

LE PROPOSTE DEGLI OPERATORI PRESENTI A FORUM FORMAZIONE 2001

Azienda/ marchio	SOMEDIA	SUN MICROSYSTEMS SUN EDUCATIONAL SERVICES
Indirizzo	Via Donatello 30	Via Donat Cattin 5 - 20063 Cernusco S/N (MI)
Tel. e fax	Tel. 02/706481 - Fax 02/26581191	Tel. 02/9259511 - Fax 02/92595490
e-mail	staff@somedia.it	education@italy.sun.com
Sito Web	http://www.somedia.it	http://www.sun.it/education
Contatto	Paolo Borea	Servizio Clienti (Tel. 800031813)
Offrite corsi di informatica, TIC, e-commerce, e-business?	si	si
Se sì, su quali argomenti in particolare?	Internet e sistemi informativi aziendali	Java, Solaris, Internet
Si tratta di corsi di base o sono adatti alle esigenze di operatori?	operatori	entrambi
Offrite gli stessi corsi anche in modalità e-learning?	si	si
Con un portale dedicato? Se sì, indicare l'indirizzo esatto.	http://www.somedia-professional.com	http://www.sun.it/education/vlc/wic_live.htm
Offrite strumenti asincroni (e-mail, liste su server, forum, BBS...)?	si	si
Offrite strumenti sincroni (upai chat, videoconferenza...)?	si	si
Sono corsi individuali o vere e proprie classi virtuali?	entrambi	entrambi
Sono in lingua italiana o, prevalentemente, in inglese?	italiane	inglese

di Internet/intranet è solo la quarta fase dello sviluppo della formazione a distanza.

Quella di prima generazione è nata nell'Ottocento, con l'obiettivo di superare vincoli e geografici e temporali. Avveniva per corrispondenza ed era caratterizzata da supporti di tipo cartaceo. Poi vi è stata l'epoca della formazione multimediale, che ha fatto uso di test, audio, video, grafica e così via. L'utilizzo del personal computer non ha fatto altro che amplificare l'estensione e le prospettive del concetto di multimedialità. Arriviamo così ai giorni nostri, in cui la formazione a distanza utilizza Internet/intranet come canale di comunicazione preferenziale e come fonte primaria di reperimento dell'informazione.

CHE COSA CI RISERVA IL FUTURO?

L'affermazione di Graziano Chiaro sul futuro della FAD è quanto mai condivisibile: "Occorre non cadere in errore ritenendo che Internet (con tutta la gamma delle tecnologie più o meno correlate alla Grande Rete) possa rappresentare la sola piattaforma utilizzabile per tutte le esigenze di formazione a distanza. L'interattività consentita dal Web può aprire nuove vie alla

E-LEARNING IN SINTESI

PRO E...

- Risparmio di tempo in aula
- Risparmio di costi di viaggi
- Gestione contemporanea di attività lavorative e di formazione
- Formazione just in time
- Processi formativi indipendenti dalla dislocazione geografica
- Formazione "tranquilla"
- Pianificazione flessibile
- Più efficace per alcune esigenze di apprendimento
- Maggiore interazione tra studenti
- Focalizzazione sugli studenti più che sul docente
- Momenti formativi personalizzabili
- Pervasivo utilizzo delle possibilità tecnologiche

...CONTRO

- Gli istruttori debbono diventare docenti online
- Difficoltà di "trasporto" del materiale in ambienti online
- Necessità di equipaggiamento hardware specifico
- Necessità di supporto tecnico per studenti e per docenti
- Difficoltà di assessment
- Garanzia di democraticità di utilizzo
- Mancata gestione di alcuni aspetti sociali

Note: Tratto da "E-learning: aspetti metodologici e problematiche di implementazione" di F. la Noce, autore di "E-learning: la nuova frontiera della formazione", Franco Angeli.

formazione, ma concepire l'e-learning in un'ottica globale vuole dire non trascurare le potenzialità consentite da tutte le possibili soluzioni di servizio (voce, dati), reti (fissa, mobile, satellitare), terminali (PC, TV, telefonia fissa e mobile) e altri device che in futuro la tecnologia renderà disponibili a

prezzi convenienti". E, aggiungiamo noi, senza mai dimenticare che spesso l'e-learning è solo una delle tante modalità di insegnamento, proposta all'interno di soluzioni più complesse, dove gli strumenti tradizionali per formare hanno ancora un ruolo più o meno predominante.

TALENTO

V.le Monte Nero 84 - 20135 Milano

Tel. 025796841 - Fax 0257968425

d.rovina@talentoeducation.it

http://www.talentoeducation.it

Daniela Rovina

Microsoft, Java, Linux, Design & Media, Oracle

entrambi

si

http://www.training24.it

si

si

entrambi

prevalentemente in inglese

TEACH

P.zza della Repubblica 10 - 20121 Milano

Tel. 0262694081 - Fax 0262910943

teach@teach.it

http://www.teach.it

Elisabetta Castagneri

si

tutti

entrambe

in programma entro la fine dell'anno

n.d.

n.d.

n.d.

n.d.

n.d.