

**La sfida dell'e-learning**  
**Intervista a Maurizio Gri, Dipartimento Risorse Umane- Responsabile**  
**Formazione TIM Italia**

Dopo l'intervista realizzata con Marco Magnanti della Società Autostrade per l'Italia, proponiamo le stesse domande, a Maurizio Gri, della Tim Italia, per avere un interessante confronto tra le posizioni di due importanti protagonisti della formazione in Italia.

**Parlando di E-learning e dell'ultimo rapporto elaborato da Assinform-Anee, emerge una grande concentrazione dell'offerta di corsi da parte di un numero ridotto di grandi aziende, mentre i piccoli e medi supplier faticano a trovare una collocazione nel mercato.**

**L'offerta dei corsi, inoltre, finisce spesso per non soddisfare le esigenze dei clienti.**

**1. Quale idea si è fatto del mercato di servizi di formazione E-learning?**

In TIM la situazione è ancora fluida, in quanto gli aspetti tecnologici (di piattaforma) e quelli contenutistici (dei corsi) sono fortemente interrelati e spesso confusi.

Per le Aziende è pertanto più sicuro ricorrere ad un unico fornitore che passi entrambi i servizi garantendo l'effettiva fruibilità dei corsi formativi in e-learning.

**2. Nel nostro Paese, a differenza di quanto avviene nel resto d'Europa, la formazione per i dipendenti è piuttosto trascurata. Pensa che l'e-learning possa contribuire a cambiare le cose?**

La trascuratezza della formazione dipende dalla cultura aziendale piuttosto che dai costi. L'e-learning invece è uno strumento. Per diffondersi ed essere funzionale all'obiettivo deve potersi appoggiare ad un contesto culturale che dia valore alla formazione professionale in genere e che faciliti l'utilizzo dei sistemi informatici (dalle postazioni che devono essere adeguate, alla disponibilità di orari e spazi congrui con le attività proposte).

**3. L'e-learning è una modalità di formazione che si attua coniugando l'erogazione dei contenuti da apprendere con la verifica dell'apprendimento in chat e/o con momenti di formazione in "presenza". In altre parole i corsi dovrebbero essere basati sulla simulazione di**

**situazioni manageriali, sull'utilizzo delle tecniche di problem solving e di interattività. E' d'accordo con questa definizione? Come viene attuato nella sua azienda?**

Mi trovo molto d'accordo. Il corso on line fine a se stesso non consente di raggiungere obiettivi formativi di interesse aziendale.

Attualmente, per problemi tecnici legati alla rete interna, nella nostra Azienda non è perseguibile tale strada, abbiamo al momento messo in campo corsi on line con taglio molto specialistico (offerte, servizi, corso sulla certificazione di Qualità e Ambiente, sulle Reti, etc.).

Per il 2005, con l'adeguamento della rete interna, parteciperemo ad un progetto di e-learning a livello di Gruppo Telecom Italia che prevede proprio la costituzione di community di apprendimento.

#### **4. A chi si rivolge principalmente l'e-learning nella sua azienda?**

Attualmente alle funzioni con le quali abbiamo definito i corsi da mettere on line: il Customer Service e la Rete.

Con il progetto di Gruppo l'E-learning sarà aperto a tutti con due portali differenziati: uno per i Dirigenti ed uno per il resto della popolazione.

#### **5. In che modo l'e-learning può rappresentare un valore aggiunto per l'azienda?**

Per essere effettivamente un valore aggiunto, a mio avviso, dovrebbe avere una diffusione capillare ed un utilizzo costante. Questo si può creare solo attraverso la messa in campo di corsi di effettivo interesse aziendale (e personale) e soprattutto attraverso la costituzione di più virtual community all'interno delle quali scambiarsi esperienze, strumenti, osservazioni, etc. in modo tale da creare una comunità di apprendimento.

#### **6. Quali sono a suo parere i benefici reali di un'operazione di e-learning su media e larga scala aziendale? Quali invece gli svantaggi?**

Innanzitutto sono dell'opinione che l'e-learning sia funzionale solo se realizzato a larga scala: i servizi devono essere accessibili da un numero elevato di persone, altrimenti i costi della piattaforma e dell'elaborazione dei corsi non vengono ammortizzati.

I benefici dovrebbero essere quelli legati alla

- circolazione di informazioni, conoscenze ed esperienze;
- diffusione di contenuti su larga scala e coinvolgimento dell'intera popolazione aziendale nelle attività formative.
- motivazione professionale delle persone, che può vedersi arricchita di spunti di riflessione;
- senso di appartenenza delle persone all'Azienda, grazie al sentirsi parte di una comunità di apprendimento.

Gli svantaggi possono essere di diverso tipo:

- economici: l'attuale utilizzo dell'e-learning non è sufficientemente alto da "giustificare" la spesa (rapporto ore/costi perdente rispetto all'aula); la creazione di corsi ha prezzi molto elevati e spesso i contenuti (soprattutto se di taglio specialistico) hanno un elevato livello di decadimento, richiedendo continui aggiornamenti e pertanto costi aggiuntivi.
- Formativi: il contatto umano è fondamentale per l'apprendimento e l'e-learning, seppur supportato dalle community virtuali, da solo non lo può sostituire. Inoltre l'e-learning è un'attività per lo più autonoma e autodefinita: a volte "chiudere" delle persone in un'aula significa dar loro una reale occasione di staccare dalla quotidianità e riflettere, cosa che on line non può essere garantita.