

Lo Scenario

Equitalia è la società a totale controllo pubblico (51% Agenzia delle entrate e 49% Inps), nata il 1° ottobre del 2006 e incaricata dell'esercizio dell'attività di riscossione di tributi, contributi e sanzioni.

Il gruppo ha oltre 8000 collaboratori e da diversi anni affianca la formazione d'aula con attività di formazione elearning.

L'Unità Organizzativa **Formazione e Sviluppo** dell'azienda ha maturato negli anni una notevole esperienza nella gestione ed erogazione di attività elearning.



Lo Scenario

Elearnit, assieme ad altri fornitori di servizi, ha affiancato Equitalia fin dall'inizio.



Equitalia

Nel caso analizzato in questo workshop, la sfida che si presentava a **Formazione e Sviluppo** era particolarmente complessa...

L'esigenza

Come ogni grande azienda, specie in un settore in cui sono richieste competenze e conoscenze molto specialistiche e in costante evoluzione, la formazione e l'aggiornamento del personale è un'esigenza fondamentale.

L'esigenza

Tuttavia, in un contesto di riduzione delle risorse economiche e in presenza di vincoli normativi - trattandosi di un struttura a capitale pubblico - non è facile trovare il giusto equilibrio e offrire a tutte le risorse umane l'occasione di potersi aggiornare.

L'obiettivo

Ottimizzare, valorizzare la partecipazione ai corsi in aula e coinvolgere nel processo formativo in un contesto generale di **riduzione delle risorse economiche** destinate alle attività di formazione.

La strada da seguire...

Organizzare un piano formativo che prevede
23 corsi di aggiornamento tecnico
su temi giuridico/normativi,
da svolgere necessariamente in aula
per **8.500** dipendenti

Come procedere?

Come ottimizzare costi e risorse?

Come far arrivare a tutte le oltre 8000 persone del gruppo conoscenze altamente specialistiche e aggiornate quali quelle fornite nei corsi d'aula previsti dal piano?

La soluzione è arrivata come un'illuminazione...

Primo passo: Trasformiamo i discenti in formatori!

In ogni situazione di scarsità, le risorse diventano preziose, e anche in questo caso la formazione è diventata un elemento di grande valore:

chi ha partecipato aveva un privilegio di cui essere grato.



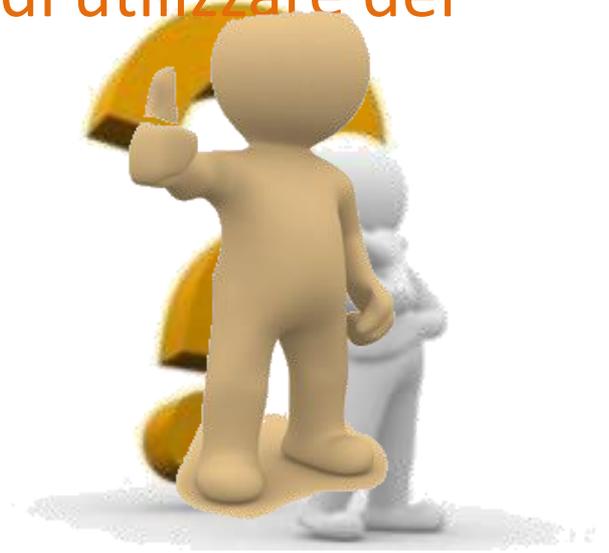
A ciascuno dei corsi hanno quindi partecipato circa 15/25 dipendenti selezionati tra tutte le sedi e le società del gruppo, tutti fortemente motivati dalla passione per il proprio lavoro.

In totale **sono state coinvolte 162 persone.**

Ma come ridistribuire la conoscenza riservata a questi fortunati?

Per diverse ragioni non era ovviamente possibile riutilizzare i contenuti dei docenti, quindi l'unica fonte potevano essere i partecipanti stessi...

L'idea messa in atto è stata quella di utilizzare dei **focus group**



I Focus Group

Il giorno immediatamente successivo al corso (la quasi totalità dei corsi era di una sola giornata), tutti i partecipanti sono tornati in aula, e con l'indice dei contenuti della lezione hanno discusso, commentato, selezionato tutti i temi trattati, scrivendo loro stessi in tempo reale lo storyboard per la versione elearning del corso customizzando i contenuti sulla realtà Equitalia.



Secondo passo

La creazione degli storyboard

Nel corso dei primi focus group è stato messo a punto un modello di file con una struttura predeterminata e una serie di indicazioni pratiche e di esempi per lo stile di scrittura, a seconda del tipo di contenuto.

Modelli di contenuto

Titolo del corso

Presentazione del corso

Introduzione all'argomento

Definizioni

Elenchi

Azioni

Procedure

Norme

Oggetti e Moduli

Dati e Statistiche

Riepilogo dell'argomento o dell'intero corso

Casi di studio

Esercitazioni

Per ogni modello, sono
state indicate delle regole
da seguire...

Esempio modello di contenuto

Titolo del corso
Presentazione del corso
Introduzione all'argomento
Definizioni
Elenchi
Azioni 
Procedure
Norme
Oggetti e Moduli
Dati e Statistiche
Riepilogo dell'argomento
Casi di studio
Esercitazioni

Se il tema della slide è riconducibile ad una azione, potrà contenere indicazioni su:

- Chi compie l'azione
- Chi ne è il destinatario o la subisce
- Modalità di esecuzione (come, con quali strumenti)
- Cause ed effetti
- Tempi (quando, in quanto tempo, entro quando).
- Cercare sempre di ricavare anche un esempio reale o realistico per descrivere l'azione

Regole generali per gli storyboard

Come creare le slide

- Non serve inserire animazioni, non serve scegliere sfondi o colori, non serve inserire immagini **a meno che non abbiate già a disposizione le immagini «giuste» per quella slide.**
- Non servono caratteri tipografici strani, animati o colorati. Arial o Verdana vanno benissimo.
- A tutto ciò che grafica e immagine ci penseremo noi, se avete indicazioni inseritele nelle note.
- **Se previsto lo speakeraggio, nelle note inserire il testo da far leggere allo speaker.** Può anche essere più lungo e diverso da quello che compare nella slide.
- Dare indicazioni per le immagini da inserire a corredo della slide: indicare un'immagine esemplificativa del concetto generale che si vuole illustrare nella slide. Se a disposizione del docente, allegarla
- Se pensate siano necessari dei filmati, potete indicare nelle note che sarebbe bene inserire un filmato. Se avete indicazioni per reperirlo (sito internet, youtube...) potete fornirle.

Regole generali per gli storyboard

Produzione dei contenuti

Breve presentazione del corso e dei suoi contenuti, ad esempio: A chi si rivolge: quali figure, in quali situazioni e quali contenuti copre.

Inoltre, ogni modulo dovrà essere costituito dalle seguenti sezioni «logiche»:

- Problematizzazione
- Ricostruzione
- Applicazione
- Approfondimento
- Verifica

Corso «Antiriciclaggio»

“Antiriciclaggio – D.lgs. n. 231/2007 e successive modifiche e integrazioni”

D.lgs. n. 231/2007: <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2007;231>

Corso «Antiriciclaggio»

Le Autorità di controllo ed i loro poteri

- Magistratura, MEF, UIF (Banca d'Italia), Guardia di Finanza (nucleo di polizia valutaria), DIA.
- Gli organi di controllo possono effettuare ispezioni, richiedere esibizione e trasmissione di documenti e di ogni altra informazione utile (art. 53 del D.lgs. n. 231/07, co. 5).
- Le informazioni sono fornite tramite documenti cartacei e acquisizione informatica dal registro AUI (Archivio Unico Informatico).

MEF: Ministero dell'Economia e delle Finanze

DIA: Direzione Investigativa Antimafia

D.lgs. n. 231/2007: <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2007;231>

Corso «Antiriciclaggio»

Il sistema sanzionatorio del D.lgs. n. 231/2007 ed il rapporto con il D.lgs. n. 231/2001 (2/2)

- **Penali (art. 55)**

- violazioni concernenti l'obbligo di identificazione (co. 1, «..punito con la multa da 2.600 a 13.000 euro..»);
- omissione, o tardiva o incompleta registrazione dei dati obbligatoriamente previsti (co. 4, «..punito con la multa da 2.600 a 13.000 euro..»);
- omissione delle comunicazione normativamente previste a carico degli organi di controllo (co. 5, «..punito con la reclusione fino a un anno e con la multa da 100 a 1.000 euro»).

Rapporto del D.lgs. n. 231/2007 con il D.lgs. n. 231/2001:
responsabilità dell'Ente per non aver adottato tutte le procedure di controllo interno atte a prevenire ed individuare eventuali attività di riciclaggio.

D.lgs. n. 231/2007: <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2007;231>

Corso «Antiriciclaggio»

Il corso è stato curato da:

Vittorio Adamiano

Simone Atrori

Raffaello Audisio

Andrea Bastioli

Anna Elisa Fione

Francesca Pia Garuti

Fabio Mauro Giangrande

Francesco Gianni

Sonia La Salvia

Aldo Loi

Roberta Pasquale

Francesco Pollio

Luciano Toiari

Si ringraziano i colleghi per il prezioso contributo offerto, per la disponibilità e la professionalità dimostrata nel mettere a disposizione dell'Azienda la loro conoscenza e le loro competenze, per la loro partecipazione attiva nello sviluppo del Know How del Gruppo Equitalia.



forma.lms

Debrief dell'esperienza

- Il meccanismo dei focus group che diventano corsi online responsabilizza coloro che hanno avuto la fortuna di partecipare ai corsi d'aula e che avranno l'onere e onore di trasferire quanto appreso agli altri colleghi
- Favorisce e incentiva la condivisione e lo spirito di gruppo
- La metodologia del focus group e del confronto "incrociato" consente una riflessione critica sui temi e sugli argomenti oggetto del corso e facilita la metabolizzazione dei concetti
- Un meccanismo che gratifica le persone
- Valorizza i partecipanti: apparire come co-autore nei credit di un corso online che sarà fruito da oltre 8000 colleghi è certamente valorizzante e gratificante

Riassumendo diamo i numeri!!

162 utenti coinvolti nei focus group

23 corsi erogati

8625 utenti iscritti a ogni corso

Ad oggi, per ogni corso sono circa **1000** gli utenti che hanno completato la fruizione

Costi e benefici

Per ogni dipendente, l'azienda aveva a disposizione circa **50 euro** come budget di formazione totale (e-learning + aula).

Grazie alla strategia utilizzata, il costo/utente per **tutti i 23 corsi** realizzati è stato di **meno di 5 euro**.

In tal modo è stato possibile destinare il resto del budget per i corsi in aula e le altre attività legate alla formazione tradizionale.



Replicabilità del modello

Il modello è esportabile in qualunque realtà organizzativa in cui ci siano

- Competenze diffuse e distribuite da mettere a sistema (knowledge management)
- Competenze che dall'esterno vengono portate a un ristretto gruppo di collaboratori ma sono di interesse generale

Come replicarlo nella vostra realtà organizzativa?

Quali spunti di riflessione vi ha suggerito questa esperienza?

Come realizzereste un progetto simile?

Avete già gli strumenti tecnici e il supporto necessario?



Forma Lms: find out more about the project

Official web page

www.formalms.org

Community support

www.formalms.org/community

Sales contact

info@formalms.org