



Executive Summary

Osservatorio ANEE/ASSINFORM 2005

*con il patrocinio del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie
e il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*

e-learning in Italia : una strategia per l'innovazione

imprese, pubblica amministrazione, università, scuola



settembre 2005

INTRODUZIONE

Obiettivi della ricerca

L'Osservatorio e-learning 2005 è realizzato da Anee-Assinform nell'ambito di un programma di ricerche e di osservatori sui settori emergenti dell'economia digitale ed è finalizzato allo studio delle tendenze, delle caratteristiche e delle prospettive di tale mercato. L'Osservatorio ha lo scopo di analizzare il grado di adozione e le caratteristiche di utilizzo dell'e-learning da parte di una molteplicità di soggetti italiani interessati: dalle piccole, medie e grandi aziende alla pubblica amministrazione, dall'università alla scuola. In particolare, la ricerca ha tra i propri obiettivi l'analisi delle modalità di approccio degli utenti-clienti all'e-learning, dell'impatto generato dall'adozione di progetti di e-learning sull'organizzazione, dei vantaggi e dei limiti di tale modalità formativa e, infine, delle sfide future. Come per le edizioni precedenti l'Osservatorio e-learning è articolato in due sezioni:

- *la prima* analizza le caratteristiche del mercato italiano *dell'e-learning* con particolare riferimento alla dimensione del fenomeno
- *la seconda* approfondisce gli attori del mercato in Italia sia dal lato dell'offerta che dal lato della domanda; quest'ultima analizza in particolare le caratteristiche e le dinamiche dell'e-learning relativamente a quattro aree di fruizione: le aziende, la pubblica amministrazione, l'università e la scuola

L'osservatorio, sviluppato congiuntamente al CNIPA e con il contributo di molti tra i principali attori del mercato, è stato realizzato da quattro gruppi di ricerca che hanno operato in parallelo e in modo coordinato:

- 1to1lab¹ che ha coordinato l'intera attività e ha realizzato la sezione relativa alla domanda di e-learning nelle aziende,
- CNIPA² che ha approfondito le tematiche relative alla formazione online nelle pubbliche amministrazioni,
- METID Politecnico di Milano³ che si è occupato del mondo dell'istruzione
- Facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Università "la Sapienza" di Roma⁴, che ha analizzato il fenomeno nell'ambito dell'Università.

Il lavoro dei gruppi è stato supportato dal Comitato guida tecnico-scientifico di Anee-Assinform al quale aderiscono i principali player del mercato italiano dell'e-learning.

Metodologie

I quattro gruppi hanno adottato, pur nel rispetto delle peculiarità dei propri settori di analisi, un processo di lavoro, articolato per fasi, che ha fatto sostanzialmente ricorso alle seguenti modalità e tecniche di ricerca:

- analisi di materiale informativo sull'e-learning ricavato dal Web, convegni, brochure aziendali, testi, ricerche, articoli e pubblicazioni varie, eventi,
- site watching dei principali fornitori di contenuti, servizi, tecnologia e consulenza nel mercato italiano dell'e-learning. In questa fase sono emersi i principali modelli di business utilizzati dalle aziende erogatrici (sviluppatori di piattaforme e strumenti software, sviluppatori di contenuti su misura/consulenza, centri di formazione virtuali, global e-learning service providers), i segmenti strategici di offerta su cui l'azienda si è concentrata (Contenuti, Servizi, Tecnologia e Consulenza), le forme di erogazione adottate (contenuti a catalogo o contenuti ad hoc e consulenza, oppure entrambe le soluzioni) e le principali tecnologie utilizzate,
- questionari di indagine quantitativi e qualitativi rivolti ai rappresentanti della domanda e dell'offerta,
- interviste telefoniche con i responsabili della formazione delle aziende che compongono il campione della domanda,
- incontri face-to-face.

¹ 1to1lab.com – (www.1to1lab.com)

² CNIPA – (www.cnipa.gov.it)

³ METID Politecnico di Milano – (www.metid.polimi.it)

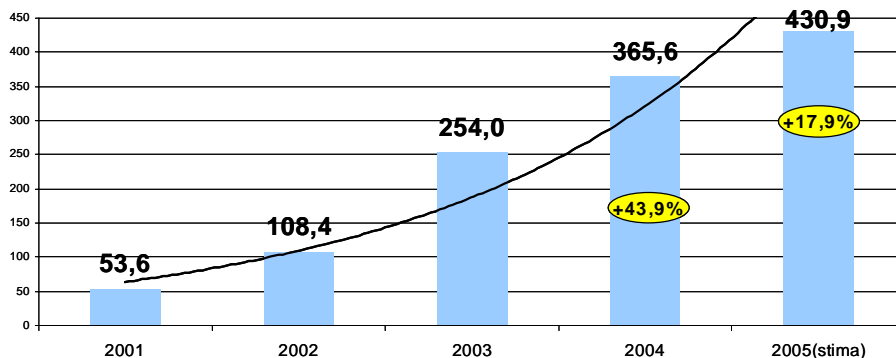
⁴ Scienza della Comunicazione La Sapienza di Roma – (www.uniroma1.it)

IL MERCATO ITALIANO DELL'E-LEARNING

La domanda

Il valore del mercato dell'e-learning del 2004 è stato di 365,6 milioni di euro⁵ (circa l'8,6% del totale della spesa della formazione) pari a un incremento del 43,9% rispetto all'anno precedente.

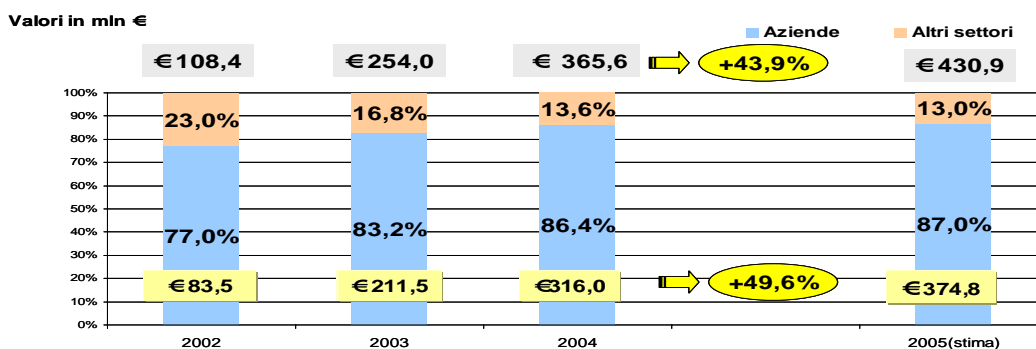
Figura 1: Evoluzione della spesa di e-learning in Italia



Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

Si stima che alla fine del 2005 il mercato e-learning dovrebbe crescere del 17,9% attestandosi su un valore di circa 430,9 milioni di euro. Se il mercato dell'e-learning fa registrare nel suo complesso un andamento positivo, è da sottolineare che il comparto delle "aziende", come mostrano i dati riportati nel grafico successivo, è sempre di più il motore della crescita: le aziende, infatti, oltre a rappresentare, anche nel 2004, la principale fonte della spesa di e-learning, aumentano ulteriormente il proprio peso (da 83,2% nel 2003 a 86,4% nel 2004), confermandosi come il driver fondamentale del mercato. In effetti, il tasso di crescita della spesa e-learning nelle Aziende è superiore a quello dell'intero comparto (+ 49,6% vs 43,9%). All'interno degli "altri settori" da registrare l'incremento costante della spesa della Pubblica amministrazione che passa da 7,73 milioni di euro nel 2002 a 8,34 nel 2004 e crescerà ancora nel 2005 attestandosi, secondo le previsioni a 10,43 milioni di euro.

Figura 2: Evoluzione della spesa di e-learning



Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

Le altre tendenze rilevanti riguardano la diminuzione del peso della formazione finanziata (dal 22,3% del 2003 al 21,3% del 2004) e la crescita del peso della formazione esterna. Solo il 24,2% del valore dell'e-learning nel 2004 è derivato da formazione erogata attraverso strutture interne (interno su interno) e il restante 75,8% attraverso strutture esterne (esterno su interno), a testimonianza della crescente apertura delle aziende verso soluzioni e offerte esterne alle proprie competenze interne. Tale tendenza dovrebbe continuare anche nel 2005. Le stime indicano, infatti, che la spesa del mercato "esterno" registrerà una crescita di circa il 19,3% nel 2005, superiore di quasi cinque punti percentuali rispetto alla crescita attesa del

⁵ Il dato registrato alla fine del 2004 risulta più basso rispetto a quanto stimato nell'Osservatorio 2004 (362,5 vs. 428,8 milioni di euro) in parte perché l'entità degli investimenti programmati o prevedibili al momento dell'intervista per l'anno successivo sono risultati nella pratica diluiti in periodi superiori all'anno solare (nel caso specifico il 2004) e in parte perché, come spesso accade nelle aziende, i budget sono soggetti a revisioni periodiche che nel nostro caso hanno generato un effetto contrattivo

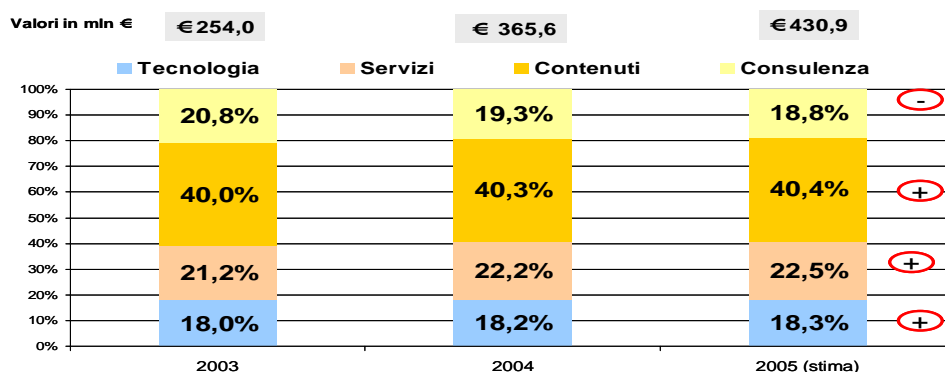
mercato "interno" aziendale. Il trend rilevato è l'espressione di un mercato in cui la domanda non solo è sempre più ampia, come dimostrano i tassi di crescita rilevati complessivamente, ma va anche variegandosi e qualificandosi.

Sul fronte della domanda, continua la tendenza alla concentrazione del mercato su pochi, grandi e sperimentati spender di formazione online, ma in parallelo si rileva l'aumento del numero di nuovi sperimentatori e una lieve crescita del valore medio della spesa per progetto.

L'offerta

Sul fronte dell'offerta, l'attività di produzione dei contenuti continua ad essere il segmento più importante del mercato, poiché da solo copre il 40,3% della spesa totale e si prevede che continuerà a mantenere sostanzialmente la stessa quota anche nel 2005. I servizi incrementano il proprio peso rispetto al 2003 passando dal 21,2% al 22,2%; tale trend dovrebbe continuare anche nel 2005. Al terzo posto, ma in calo, il segmento della consulenza (19,3%) che sta riducendo il proprio peso a favore di altre attività a valore aggiunto quali la produzione di contenuti e l'erogazione di servizi. Infine, la tecnologia (18,2%) che ha rappresentato il vero punto di forza dell'offerta nel mercato di prima generazione e resta sulle stesse posizioni del 2003.

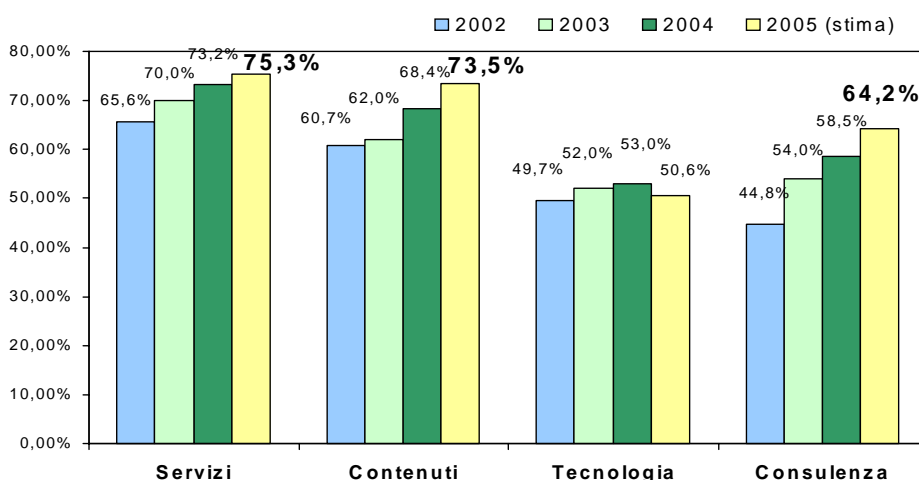
Figura 3: Evoluzione delle componenti dell'offerta



Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

Continua la tendenza, già riscontrata nei precedenti Osservatori, verso la creazione di portafogli di prodotti e di competenze altamente integrati, miranti a soddisfare il bisogno dei principali clienti ad avere soluzioni chiavi in mano. In tale prospettiva, il mercato sta premiando quei *vendor* che si presentano in una logica di *system integrator*: si tratta dei *Global e-learning service provider*, vale a dire gli operatori che possono garantire ai clienti un presidio che va dalla capacità di progettare i processi formativi fino alla fornitura di tecnologia, servizi e consulenza, in una prospettiva di prodotto su misura sui bisogni dei clienti.

Figura 4: Evoluzione dei sistemi di offerta dei vendor (in % sul totale campione dei vendor)



Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

Dall'analisi risultano chiare alcune tendenze significative di mercato:

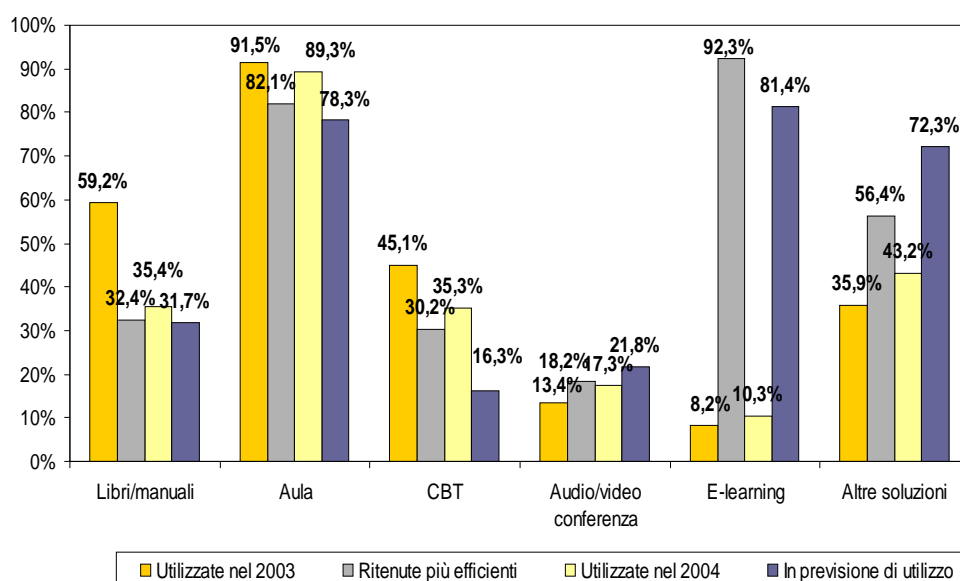
- quasi tutti gli attori dell'offerta stanno accrescendo la propria potenzialità di offerta cercando di coprire tutti e quattro i segmenti strategici (servizi, contenuti, tecnologia e consulenza);
- l'offerta di *servizi* è presente (censimento 2005) nel 75,3% dei portafogli dei vendor ed è in crescita (nel 2002 la quota relativa era pari al 65,6%);
- cresce anche, e ad un ritmo più sostenuto, l'offerta di *contenuti*: infatti il 73,5% dei vendor analizzati propone al mercato tale soluzione, mentre nel 2002 tale quota era di circa 15 punti percentuali inferiore;
- la crescita più rilevante riguarda l'offerta di *consulenza*: nel 2002 solo il 44,8% dei vendor la proponevano, mentre nel 2005 tale quota è salita fino al 64,2%;
- in leggero calo l'offerta di tecnologia.

Gli utenti

L'e-learning è considerato efficace, ma a tale efficacia non corrisponde ancora un analogo livello di utilizzo: l'aula infatti continua ad essere la modalità erogativa più utilizzata nell' 89,3% dei casi, anche se in calo rispetto al 2003 quando raggiungeva il 91,5%.

Il gap tra queste due modalità è però destinato in breve tempo a capovolgersi poiché, mentre le prospettive di utilizzo dell'aula si riducono (78,3%), quelle dell'e-learning aumentano notevolmente (81,4%), portando di fatto tale modalità a sopravanzare quelle più tradizionali. Si tratta, naturalmente, di indicazioni di tipo tendenziale fornite da responsabili della formazione o delle risorse umane che offrono utili indicazioni sul livello di apprezzamento dell'e-learning quale modalità innovativa di gestione della formazione. In realtà, se consideriamo i dati corrispondenti del 2003, troviamo un notevole gap tra l'intenzione di adottare l'e-learning nel "prossimo futuro" (quindi, 2004 e 2005) dichiarata dall'83,1% del campione e il dato effettivo di utilizzo 2004, pari al 10,3%, (con previsione al 15,7% nel 2005).

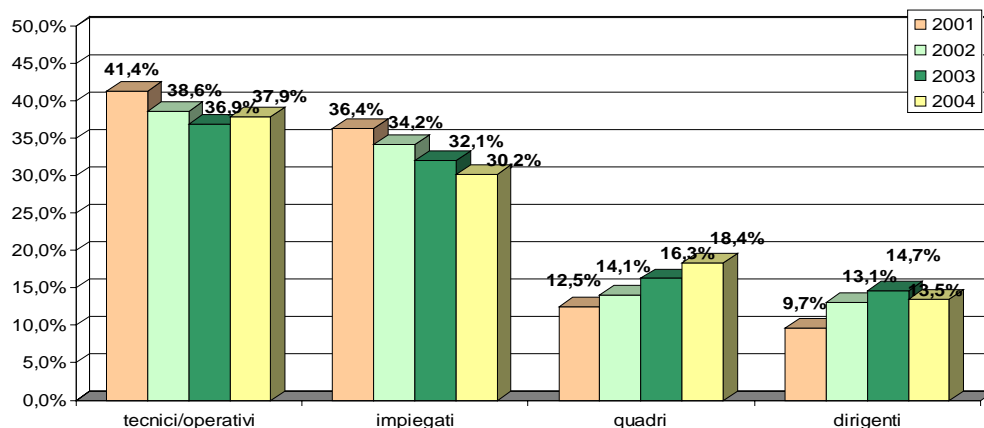
Figura 5: Modalità di erogazione dell'e-learning utilizzate



Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

Per quanto riguarda i destinatari dell'e-learning all'interno delle aziende, i principali fruitori sono il personale *tecnico-operativo* con il 37,9% di frequenza sul totale campione e gli *impiegati* con il 30,2%, anche se tale aggregato continua a perdere peso. Questi due comparti infatti rappresentavano insieme, nel 2001, il 77,8% dei dipendenti coinvolti in attività di formazione e-learning; nel 2004 il dato corrispondente è pari al 68,1%, con un calo di quasi nove punti percentuali in quattro anni.

Figura 6: Destinatari dell'e-learning nelle aziende



Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

In crescita continua i quadri, dal 12,5% del 2001 al 18,4% del 2004, mentre i dirigenti (13,5%) registrano una lieve flessione.

LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il questionario è stato inviato a 208 enti, a tutti i livelli dell'apparato amministrativo pubblico. La ricerca di campo è stata condotta, dal 1 aprile al 30 giugno, presso 26 Amministrazioni Centrali, tra Ministeri ed Enti Pubblici; sono state poi considerate tutte le Regioni e, a livello di Pubblica Amministrazione Locale, le 56 Province con una popolazione pari o superiore ai 350.000 abitanti più i 106 Comuni capoluogo di provincia o con popolazione superiore ai 100.000 abitanti. Il tasso di risposta è stato complessivamente del 57%: ha compilato il questionario la metà dei Comuni, fino all'85% delle Regioni. Nel 2004, il 33% degli enti intervistati ha usufruito di formazione erogata in e-learning, per una spesa di quasi 3 milioni e mezzo di euro destinata a progetti di cui hanno beneficiato più di 15.000 dipendenti, pari a circa 120.000 ore erogate.

Nell'analisi per comparti, va rilevato il caso delle Pubbliche Amministrazioni Centrali: oltre l'84% di queste ha fatto ricorso all'e-learning. Il 35% delle Regioni, il 24% delle Province e il 18% dei Comuni ha erogato formazione in modalità e-learning nel 2004: si tratta di valori inferiori rispetto alle percentuali realizzate a livello di enti centrali, ma certamente significativi, tenendo conto della spesa necessaria e della complessità di un'attività formativa erogata in e-learning. Per l'anno in corso, la percentuale di enti intervistati che usufruisce di progetti in e-learning sale al 39%, per un investimento che aumenta di oltre un milione di euro rispetto al 2004: le amministrazioni investono per l'anno in corso oltre 4 milioni e seicentomila euro in e-learning, per erogare oltre 262.000 ore di formazione a 26.000 dipendenti.

Estendendo il risultato 2004 degli enti intervistati a tutto il comparto della PA, ponderando le ore spese in formazione dal rapporto SSPA, si può stimare la spesa complessiva in e-learning nella PA in 8,3 milioni di € pari al 3,4% della spesa complessiva in formazione.

Nel dettaglio, rispetto all'anno scorso cresce il ricorso all'e-learning in particolar modo a livello regionale, dove passa dal 35% al 53% e tra i Comuni, aumentando dal 18% al 25%. In relazione ai contenuti dei corsi erogati in e-learning nel 2004, informatica e lingue si confermano le aree per le quali gli enti ricorrono alla metodologia e-learning: l'informatica assorbe tra il 25% e il 17% dei corsi erogati in e-learning; l'area linguistica copre una percentuale, valida per tutte e tre le categorie, attorno al 14%. Nel caso dei Tecnici e dei Funzionari, la comunicazione e le discipline tecnico-specialistiche assorbono ciascuna circa il 10% dei corsi. Per i Tecnici e i Dirigenti, quota simile attiene anche ai contenuti giuridici; l'area manageriale e le tematiche organizzative sono oggetto, rispettivamente, del 12% e del 10% dei corsi erogati.

L'attività in e-learning prevista per il 2005 vede ancora l'informatica quale contenuto principale dei corsi destinati a Tecnici (23%) e Funzionari (20%), seguito - con quote inferiori al 20% - dalle aree giuridiche, comunicazione e tecnico-specialistica. Un dato da sottolineare, valido per entrambe le categorie, è la scomparsa delle lingue quale contenuto tradizionalmente privilegiato: nell'anno in corso, i corsi in e-learning a contenuto linguistico interessano il 12% dell'attività rivolta ai Tecnici e solo l'8,5% dei corsi per i Funzionari.

Per i Dirigenti, l'area giuridica e informatica coprono complessivamente il 33% dei contenuti erogati, seguite dall'area organizzativa, manageriale, comunicazione e controllo di gestione.

Tabella 1: Contenuti in relazione ai destinatari

	2004			2005		
	Tecnici	Funzionari	Dirigenti	Tecnici	Funzionari	Dirigenti
Giuridico-normativa	11,40%	9,20%	12,10%	18,90%	17,10%	17,60%
Organizzazione e personale	8,90%	8,00%	10,30%	6,70%	10,00%	10,60%
Manageriale	5,10%	6,90%	12,10%	1,10%	3,40%	9,40%
Comunicazione	10,10%	11,50%	8,60%	13,30%	13,70%	9,40%
Economico-finanziaria	5,10%	4,60%	5,20%	5,60%	7,70%	7,10%
Controllo di gestione	3,80%	6,90%	8,60%	4,40%	6,80%	9,40%
Informatico-telematica	25,30%	23,00%	17,20%	23,30%	20,00%	15,30%
Linguistica	15,20%	14,90%	13,80%	12,20%	8,50%	8,20%
Multidisciplinare	5,10%	3,40%	3,40%	3,30%	2,60%	3,50%
Tecnico-specialistica	10,10%	10,30%	6,90%	11,10%	9,40%	8,20%
Internazionale		1,10%	1,70%		0,90%	1,20%

Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

Per quanto attiene il grado di soddisfazione degli intervistati, l'esperienza di progetti formativi in e-learning risulta in linea con le attese per quasi tutti gli enti.

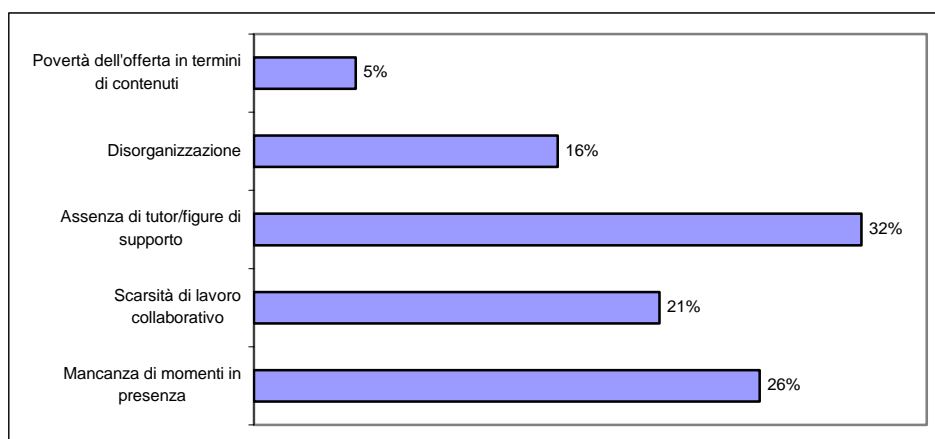
Il 20% delle Pubbliche Amministrazioni Centrali e l'80% dei Comuni, che hanno dichiarato un grado di soddisfazione inferiore alle attese, segnalano in prevalenza l'assenza di tutor/figure di supporto (32%), la mancanza di momenti in presenza (26%) e la scarsità di lavoro collaborativo (21%) quali cause di insoddisfazione.

Nel complesso vengono evidenziati proprio quegli aspetti che attengono ad una delle caratteristiche cruciali dell'e-learning: da un lato metodologia che sfrutta le potenzialità offerte dall'ICT, dall'altro attività formativa che rischia di essere poco efficace se non supportata da una continua interazione – seppur soprattutto virtuale - tra discenti e istruttori.

E' stato chiesto agli enti che non hanno previsto l'utilizzo dell'e-learning nella progettazione dei corsi di segnalare, tra le possibili motivazioni, gli ostacoli incontrati. Rispetto a quanto indicato per l'anno scorso, permangono – seppur con alcune specifiche - le stesse indicazioni.

La preferenza per l'aula resta il dato più diffuso (33%), ma diminuisce la percentuale di enti che indicano, quale freno, la scarsa informazione sulla metodologia e-learning (dal 22% per il 2004 al 18% per l'anno in corso).

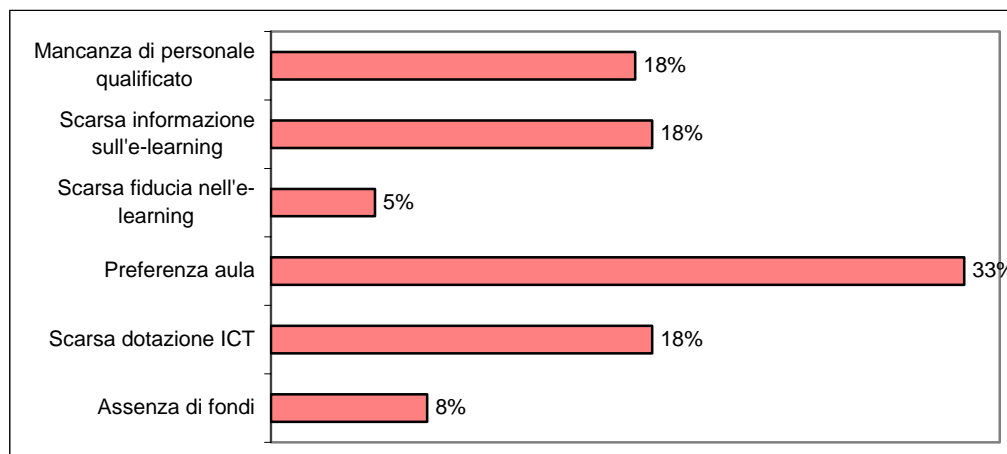
Figura 7: Motivi di insoddisfazione legati all'esperienza di progetti in e-learning



Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

Aumenta, al contrario, la quota di enti che segnala la scarsa dotazione ICT e, soprattutto, cresce – dal 15,5% al 18% - l'indicazione relativa alla mancanza di personale qualificato quale ostacolo all'introduzione di progetti erogati in e-learning.

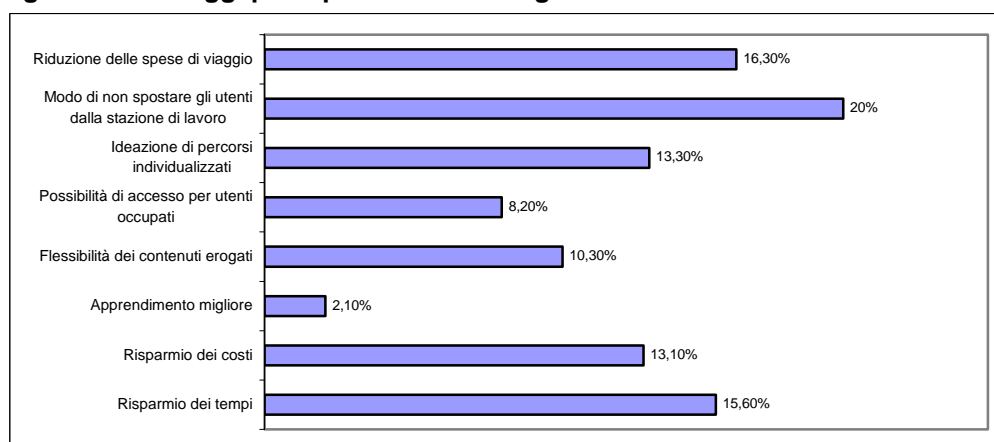
Figura 8: Ostacoli all'adozione dell'e-learning nel 2005



Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

Gli enti intervistati sono stati interpellati su quali fossero, a loro avviso, i vantaggi legati all'e-learning. Le risposte si sono concentrate sugli aspetti organizzativi ed economici: l'e-learning è un modo per non spostare gli utenti dalla postazione di lavoro (20%), per risparmiare rispetto alle spese di viaggio (16%), al tempo (16%) e ai costi (13%). I vantaggi qualitativi dell'e-learning quale metodologia di erogazione della formazione sono scarsamente percepiti: se da un lato gli intervistati segnalano la possibilità di ideare percorsi individualizzati (13%) e la flessibilità dei contenuti erogati (10%), dall'altro l'e-learning non viene considerato uno strumento in grado di migliorare l'apprendimento (2%).

Figura 9: I vantaggi percepiti dell'e-learning



Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

Per quanto attiene l'e-learning, oltre la metà (55%) delle amministrazioni sono certe di sviluppare ulteriormente l'attività formativa erogata in e-learning. Un ulteriore 19% risulta propenso ad ampliare il ricorso all'e-learning.

La volontà di sviluppare l'attività formativa in e-learning è condivisa a tutti i livelli della Pubblica Amministrazione, con una concentrazione massima (74%) tra gli enti centrali e le Regioni (69%).

La percentuale di intervistati che dichiarano di non prevedere sviluppi in ambito e-learning è più alta tra i Comuni: va notato, però, che anche in questo comparto prevale complessivamente la previsione positiva (42%) o l'intenzione (19%) di sviluppare ulteriormente l'attività formativa in e-learning.

Tabella 2: Previsione di sviluppo dell'attività erogata in e-learning

	PAC	Regioni	Province	Comuni	Totale
Sì	74%	69%	56%	42%	55%
Probabilmente	21%	19%	16%	20%	19%
Sugli stessi livelli attuali	5%	0%	4%	2%	3%
No	0%	13%	24%	36%	23%

Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

L'UNIVERSITÀ

Non solo l'utilizzo dell'e-learning si sta diffondendo nelle istituzioni di tutti i continenti, ma in quasi la metà del campione osservato negli ultimi due anni (Osservatorio del 2004 e del 2005) si nota anche uno sforzo di innovazione e miglioramento dei prodotti e dei servizi erogati: una attenzione alle certificazioni di qualità, alla moltiplicazione dei poli decentrati e dei relativi corsi, correlato spesso con un aumento di iscrizioni.

A livello di organizzazioni internazionali si nota una progressiva tendenza verso la standardizzazione delle tipologie delle istituzioni che offrono prodotti e servizi di e-learning.

Manca invece ancora una linea di indirizzo internazionale per la valutazione, da parte dell'utente straniero, delle diverse tipologie di pagamenti proposte dalle università, con la conseguenza che continua ad essere quasi impossibile una analisi dell'offerta sulla base dei costi per l'accesso ai servizi.

Peggio se si parla di parametri come il rapporto qualità/prezzo: si può vedere infatti che una tassonomia come quella dell'Unesco⁶ non prende in considerazione la qualità dei servizi forniti e quindi nemmeno l'efficacia, l'efficienza e il gradimento dei contenuti e dei metodi adottati.

Analizzando l'offerta di e-learning dichiarata dalla università italiane dal punto di vista della *catena del valore*, i quattro principali segmenti strategici, ossia "tecnologie", "contenuti", "servizi" e "consulenza" registrano nel 2005 incrementi interessanti anche se con ritmi diversi, ad eccezione della domanda di tecnologia, che vede invece un assestamento di segno incerto nell'acquisto di piattaforme dall'esterno.

Tecnologie

Se tra il 2003 e il 2004 il numero di atenei che acquistano piattaforme dall'esterno è aumentato sensibilmente, passando dal 17% al 38%, al quale va aggiunto il 19% di università che acquistano piattaforme sviluppate solo parzialmente all'esterno, nel 2005 la crescita non solo rallenta ma subisce una sorta di assestamento, scendendo di 3 punti percentuali, dal 38% al 35%. Il lieve calo è però compensato da un 26% di atenei che impiegano piattaforme sviluppate solo parzialmente all'esterno, con un incremento di 7 punti percentuali rispetto al 2004.

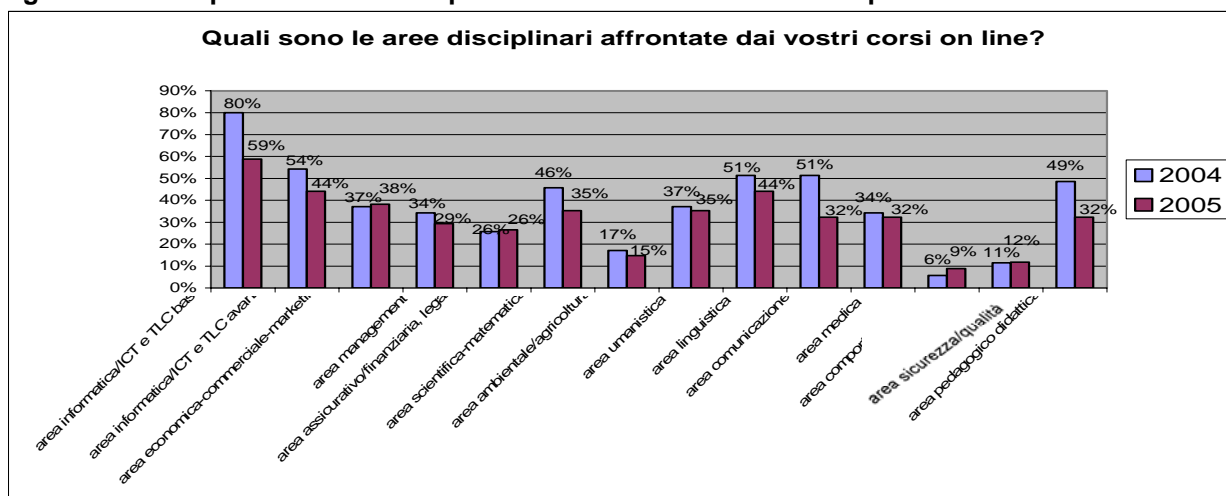
È infine interessante focalizzare l'attenzione sull'impiego di piattaforme *open source*: nel 2003 vengono utilizzate da un esiguo 3%, mentre già nel 2004 si registra un forte aumento in termini percentuali (24%), che si conferma nel 2005, arrivando al 35%. Ciò conferma le previsioni delineate nel corso dell'indagine 2003, quando l'interesse per l'*open source* veniva correttamente considerato in termini di prospettiva.

Contenuti

La percentuale di atenei che comprano contenuti e-learning all'esterno passa dall'8% nel 2003, all'11% nel 2004, fino ad arrivare al 19% nel 2005. A ciò va aggiunto un 13% di atenei che si rivolgono all'esterno solo per lo sviluppo multimediale dei propri contenuti; questo significa che nel 2005 ancora il 68% degli atenei, cioè più di due su tre, realizza i contenuti e-learning "in casa". Un dato prevedibile, se si considera il fatto che l'università ha il suo "core business" nella formazione e nella creazione di contenuti.

Comparando i dati relativi alla tipologia di contenuti, sia acquistati all'esterno che sviluppati in casa, si conferma inoltre anche per il 2005 la tendenza rilevata nel 2004: una più equa distribuzione dell'offerta su un numero maggiore di discipline rispetto al 2003, quando la concentrazione era quasi tutta e soltanto su informatica e lingue (Vedi diagramma in Figura 10).

Figura 10: Il campione nel 2004 era pari a 35 atenei su 77-.nel 2005 è pari a 34 atenei su 77.



⁶ La tassonomia dell'Unesco divide le università virtuali in "newly created institution", "evolution of an existing institution", "consortium" e "commercial enterprise offering online education"

Servizi

Il servizio che aumenta in percentuale maggiore nell'attuale indagine è la somministrazione di quiz per l'assessment on line che sale dal 77% del 2004 all'88% dei casi esaminati nel 2005. Registra invece una decisa flessione l'adozione della tutorship sia di tipo individuale che come gestione della classe virtuale, che passa dal 77% del 2004 al 68% di quest'anno.

Si tratta di una flessione significativa che andrà seguita con cura il prossimo anno, in quanto potrebbe denunciare una gestione un po' troppo volontaristica di questa attività difficile e pesante che, in quanto tale, può suscitare all'inizio grande entusiasmo, ma rivelarsi poi un peso troppo gravoso per la gestione corrente, se non opportunamente riconosciuta e in qualche modo retribuita (non necessariamente e solo economicamente).

Consulenza

Aumenta la domanda di *consulenza*: addirittura assente nel 2003, la consulenza risulta ancora "scarsa e limitata alla tecnologia" nel 2004, mentre dall'indagine 2005 emerge che il 35% degli atenei acquista consulenza dall'esterno, non solo sul fronte tecnologico, ma anche su quelli progettuale-organizzativo e metodologico-didattico.

Si tratta dunque di un fenomeno rilevante da monitorare con attenzione negli anni prossimi.

Parametri trasversali

A termine di questa veloce carrellata sui risultati di maggiore spicco nella catena del valore, l'Osservatorio analizza, a livello trasversale, i trend generali che emergono dal confronto diretto tra le indagini condotte dall'Osservatorio Anee/Assinform negli anni 2003, 2004 e 2005. In particolare analizza il numero di università che offrono servizi di e-learning, la loro dotazione interna di un adeguato centro di ateneo, come sintetizzato nella tabella n. 3.

Dalla comparazione emerge una sostanziale conferma delle tendenze già delineate negli anni precedenti, con alcune variazioni inaspettate nei ritmi di crescita che, se in alcuni casi aumentano, in altri rallentano o si stabilizzano, rivelando che il mercato e-learning sta diventando maturo anche negli ambienti universitari. In particolare, per quanto riguarda la crescita della percentuale di università che *offrono percorsi e-learning*, puro o blended, possiamo dire che l'aumento è meno consistente rispetto all'avanzamento di 11 punti registrato dal 2003 al 2004, a testimonianza di un mercato ormai prossimo ad essere saturo e maturo. Si conferma la tendenza di crescita già rilevata lo scorso anno anche per *la percentuale di università con un centro di ateneo per le attività di e-learning*, con un aumento di 25 punti percentuali (dopo il raddoppio già registrato nel passaggio dal 2003 al 2004).

Tabella 3: Il contesto italiano: confronto 2003 / 2004 / 2005

Indicatori	Osservatorio 2003	Osservatorio 2004	Osservatorio 2005*
Università che offrono e-learning	72,2%	83%	85%
Università con Centro di ateneo	26%	57%	82%

Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005

* Il campione di università che hanno risposto nel 2005 è di 34 atenei, pari al 44% del totale

La presenza di queste strutture, rilevata nell'82% dei casi, rappresenta un punto di forza per la diffusione dell'e-learning nelle università italiane. Si configura come una leva di innovazione e di diffusione dell'innovazione stessa nei casi in cui queste strutture già svolgono attività di ricerca sull'impiego delle tecnologie nella didattica, sono responsabili di azioni di coordinamento tra le iniziative svolte e forniscono supporto ai docenti; rappresenta invece un centro potenziale di sviluppo, nei casi in cui queste strutture esistono, hanno tra i loro obiettivi lo studio delle applicazioni tecnologiche, ma ancora non svolgono azioni incisive per omogeneizzare e diffondere l'innovazione a livelli estesi.

Per quanto riguarda infine i parametri qualitativi relativi a *difficoltà* e *motivazioni* nell'adozione di modalità e-learning, in entrambi i casi emerge una sostanziale conferma: le principali criticità vengono ancora una volta, come negli anni scorsi, individuate nella diffidenza verso queste nuove metodologie e nella scarsa informazione e formazione del personale; ma più sentiti appaiono quest'anno altri due problemi, ovvero la scarsità di risorse umane dedicabili e gli alti costi di gestione. Sostanzialmente immutata è la percezione delle motivazioni.

LA SCUOLA

La sezione dedicata alla scuola fotografa la diffusione dell'e-learning nel nostro paese, secondo più livelli di indagine. La ricerca si pone, infatti, l'obiettivo di analizzare la diffusione e l'impatto dei progetti di e-learning presso le diverse categorie di attori protagonisti della formazione scolastica: gli Uffici Scolastici Regionali (USR), i docenti, gli studenti (cioè l'utenza finale).

Lo scopo è quello di elaborare un quadro strutturato e sistematico del settore dell'istruzione scolastica, fornendo una interpretazione delle tendenze e dei cambiamenti che stanno caratterizzando il settore.

L'indagine presso gli USR

La rilevazione dei dati relativi agli USR si pone come finalità lo studio e l'analisi del punto di vista della struttura che gestisce, nelle diverse realtà locali regionali, il mondo della scuola. Si tratta del primo livello dell'indagine, che "fotografa" l'offerta, la diffusione, dotazione tecnologica che le diverse realtà territoriali mettono a disposizione degli istituti. Il questionario è stato compilato da 11 dei 21 USR interpellati.

Il questionario è stato organizzato in macroaree:

- definizione di e-learning
- livello di informatizzazione delle scuole
- rilevazione della domanda di formazione in modalità e-learning
- investimenti economici (fatti e previsti)
- percezione e individuazione di ostacoli allo sviluppo dell'e-learning
- interesse verso progetti specifici rivolti ai disabili.

Per quanto riguarda l'offerta di programmi in e-learning per i docenti, gli USR intervistati segnalano una maggiore concentrazione di scuole primarie. Il numero di scuole coinvolte diminuisce passando poi agli istituti secondari di I° e a quelli di II° grado.

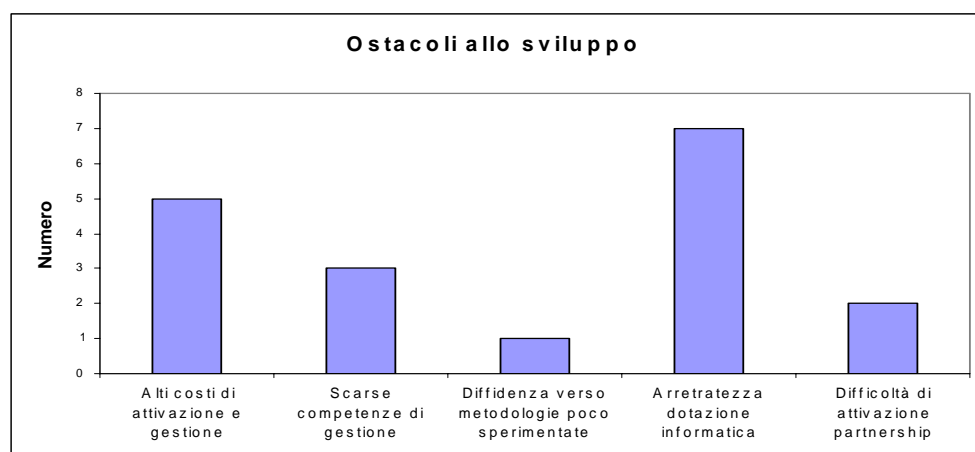
L'immagine fornita dagli USR è coerente con l'alto livello di adesione all'iniziativa dell'Osservatorio da parte degli insegnanti della scuola primaria, che costituiscono il 45% di coloro che hanno risposto, dichiarando, in maggioranza rispetto agli altri ordini di scuola, particolare interesse verso le attività formative in modalità e-learning.

La maggior parte dei progetti e-learning destinati ai docenti vengono promossi dal MIUR (42%), confermando la presenza dominante già evidenziata nel 2004. Le iniziative provenienti dalle università corrispondono al 23%, mentre più bassa è la percentuale di progetti sostenuti dall'Unione Europea (15%), dal Ministero per l'Innovazione e la Tecnologia (12%), dalle imprese private (8%).

Il numero delle richieste per i docenti appare comunque piuttosto basso nelle scuole primarie e secondarie di I grado, mentre alcune regioni dichiarano un elevato numero di richieste nelle scuole secondarie di II grado. Come già rilevato nel 2004, gli impegni economici degli USR nelle attività di e-learning sono molto diversi da regione a regione: questo induce a pensare che le decisioni di spesa in formazione (in e-learning in particolare) vengano prese localmente, rendendo molto difficile la definizione di un quadro nazionale.

Per quanto riguarda gli ostacoli allo sviluppo dell'e-learning (erano possibili risposte multiple) le difficoltà maggiormente evidenziate dagli USR riguardano, come già emerso nel 2004 (e nello stesso ordine), l'arretratezza della dotazione informatica e i costi di attivazione e di gestione delle iniziative in e-learning. Bassa sembra invece la diffidenza verso l'efficacia didattica di questo tipo di innovazione tecnologica, che ha ormai preso piede nella realtà scolastica (figura 11).

Figura 11 - Spesa in formazione 2004 - Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005



L'indagine presso i docenti

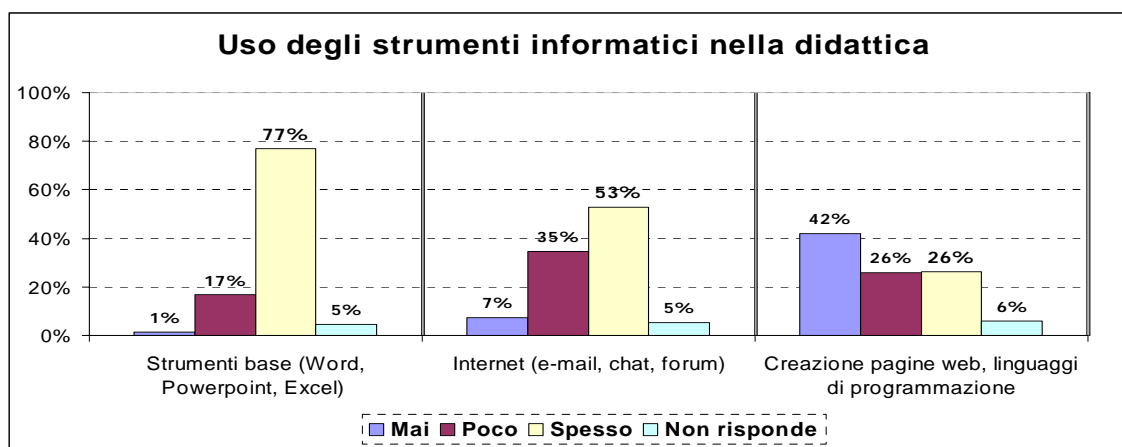
L'elevato campione di 1090 docenti (provenienti dall'universo di circa 180.000 partecipanti al progetto ForTic, contattati con l'aiuto del MIUR) ha risposto a un questionario on line orientato ad analizzare la diffusione dell'e-learning tra i docenti della scuola, prima di tutto come *utenti*, ma anche come *attori* del processo di produzione di formazione.

Nell'indagine del 2005 la crescita di oltre il 17% del numero delle risposte ottenute rispetto al 2004 (1090 contro 926), con un tempo di permanenza del questionario on line inferiore, rappresenta un sintomo di interesse, sensibilità e volontà di esprimere pareri ed esperienze rispetto all'e-learning. La profilazione delle risposte secondo la scuola di appartenenza e l'area geografica, segnala un'interessante predominanza della scuola primaria e del Sud e Isole.

L'alta percentuale delle risposte provenienti dall'area meridionale induce a riflettere sui cambiamenti connessi con lo sviluppo dell'economia digitale, che supera in larga misura le barriere rappresentate dalla distanza dai grossi centri di sviluppo economico e può rappresentare, in molti casi, un'opportunità per zone isolate e periferiche. Le domande sulle competenze indagano sulla familiarità del docente rispetto all'e-learning, partendo dalla tecnologia (conoscenze informatiche di base), passando per l'impiego a fini didattici degli strumenti, fino a giungere a una verifica della consapevolezza del docente sui temi delle metodologie dell'e-learning. I risultati ottenuti rilevano una diffusione ormai generalizzata degli strumenti di creazione di documenti, anche a livello avanzato, e la presenza non trascurabile di capacità nella creazione di pagine web e nei linguaggi di programmazione: possiamo dire che siamo di fronte ad un'utenza ormai esperta.

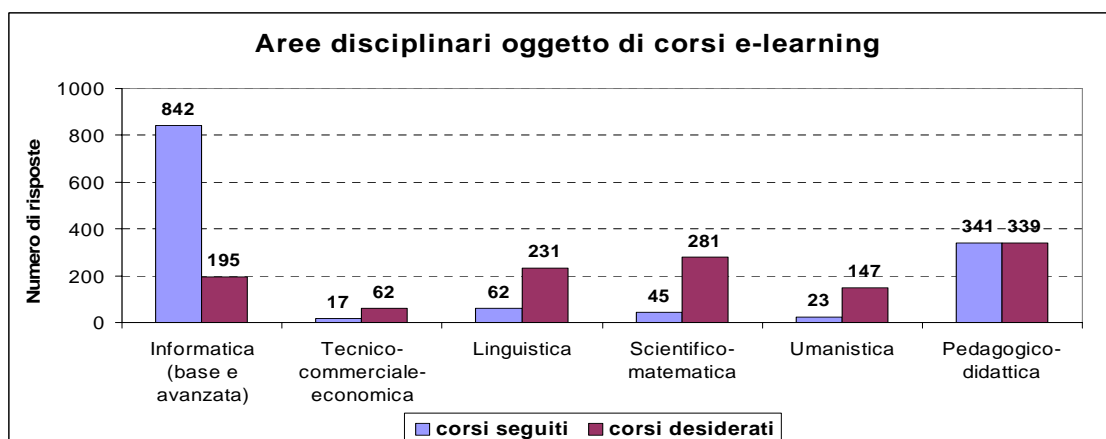
L'uso di questi stessi strumenti nella didattica (figura 12) presenta una fotografia altrettanto incoraggiante: più dei tre quarti del campione li usa *spesso* nella propria didattica e una gran parte utilizza anche Internet e gli strumenti di comunicazione.

Figura 12 - Uso degli strumenti informatici nella didattica - Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005



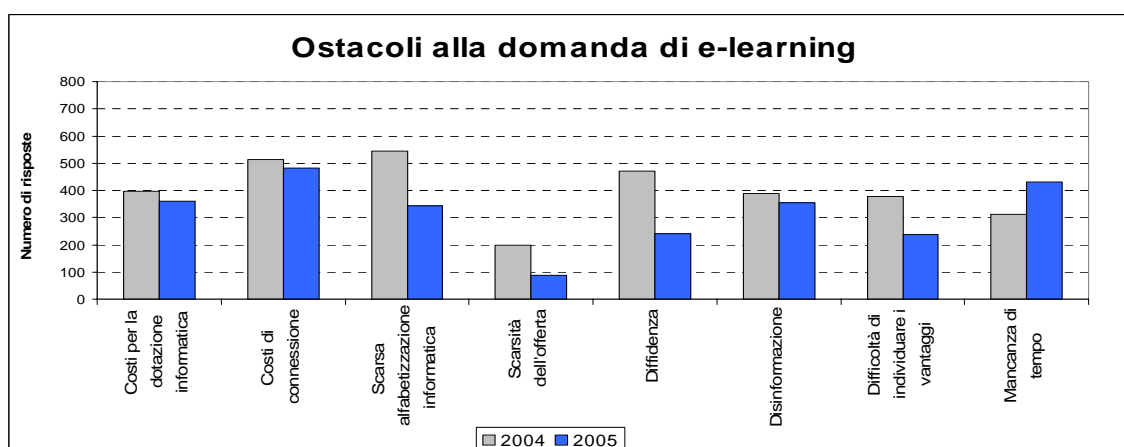
Il cuore del questionario è l'indagine sull'attitudine, l'apertura e le esperienze nel campo dell'e-learning, a partire dal fatto che l'83% dei docenti dichiara di aver frequentato corsi in modalità e-learning. La figura che segue mostra le distribuzioni delle aree disciplinari oggetto di corsi in e-learning frequentati (istogrammi a sinistra) e desiderati (istogrammi a destra).

Figura 13 - Aree disciplinari nei corsi e-learning per docenti - Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005



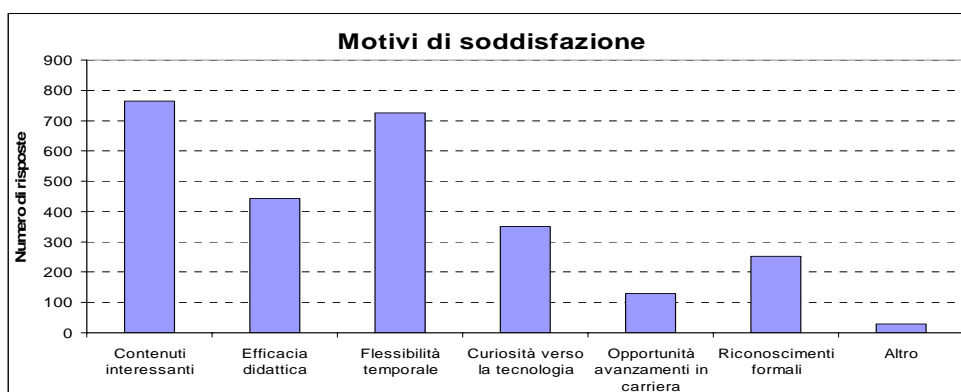
Rispetto al 2004, quest'anno il numero complessivo di indicazioni nell'area tecnologica si è notevolmente ridotto: sembra coerente che dal campo prettamente tecnologico i nuovi strumenti per la didattica si espandano in aree "contigue", come quelle scientifica e matematica; rispetto all'anno scorso si nota una generale tendenza verso le aree non tecnologiche, confermata dal confronto tra il totale delle risposte sui corsi frequentati e il totale e su quelli desiderati nelle aree non tecnologiche: 488 contro 1060.⁷ In generale quindi, cresce la volontà di adottare strumenti e metodologie dell'e-learning. Si nota inoltre il 77% del campione valuta l'e-learning una modalità di formazione efficace. Nonostante però il complessivo atteggiamento positivo sull'efficacia, la domanda sugli ostacoli che i docenti percepiscono per uno sviluppo dell'offerta di e-learning nella scuola ha trovato notevole riscontro. Solo il 6% del campione non ha risposto, il che significa che non ha individuato alcun ostacolo. Il restante 94% dichiara espressamente la percezione di ostacoli per la scuola di tipo economico (41% tra costi delle risorse informatiche e costi di connessione), di tipo organizzativo (*scarsità di specialisti*, 18%), nonché la diffidenza verso le nuove metodologie (19%) e la difficoltà da parte delle scuole a individuare i vantaggi didattici nell'offerta di e-learning (16%). Il quesito che invece chiedeva ai docenti di selezionare gli ostacoli che trovavano alla propria fruizione di corsi online (con possibilità di risposta multipla) ha dato gli esiti illustrati nella figura 14.

Figura 14 - Ostacoli della domanda di e-learning per docenti Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005



Hanno ancora un certo rilievo gli aspetti economici (costi di connessione e di hardware, con ben 844 consensi) e la mancanza di tempo. Ma proprio il superamento del vincolo temporale e spaziale proprio del modello dell'e-learning dovrebbe aiutare a sciogliere le perplessità legate alla disponibilità di tempo. I motivi di insoddisfazione (figura 15) sono la mancanza di momenti e di incontri in presenza, la scarsità di lavoro collaborativo, l'assenza del supporto del tutor e la disorganizzazione. Risulta inoltre che la presenza e il contatto diretto sono ancora considerati importanti (il 33% dei docenti che hanno frequentato corsi e-learning considerano la *mancanza* di incontri in presenza motivo di insoddisfazione, benchè circa l'80% segnali la *presenza* di incontri diretti nei corsi frequentati). Ma l'elemento di insoddisfazione che prevale nettamente è la mancanza di riconoscimenti formali (crediti, ecc.) ai percorsi in e-learning.

Figura 15 – Motivi di soddisfazione - Fonte Osservatorio Anee/Assinform 2005



⁷ Si noti che il quesito consentiva la selezione di più di una risposta per ciascuna delle due domande (aree già esperite e aree desiderate), da qui i totali risultano superiori alla numerosità del campione.

Come nel 2004, anche quest'anno si è voluto valutare in modo indiretto quanto l'aspetto economico incida sulla disponibilità a fruire di corsi di formazione online. Alla domanda sull'utilità di una ipotetica sovvenzione personale di 200 euro proveniente dall'Ufficio Scolastico Regionale e vincolata alla spesa in formazione, il 78% ha dato parere positivo e il 73% la spenderebbe in formazione e-learning. Questo risultato indica l'importanza del vincolo economico nella disponibilità dei docenti a formarsi attraverso l'e-learning (non dimentichiamo che i costi sono stati valutati tra gli ostacoli più rilevanti per la diffusione dell'e-learning nella scuola).

Settembre 2005



ANEE – Commissione servizi e contenuti multimediali di Assinform
Via Larga, 23 – 20122 Milano
Tel. 02.58308001 – fax 02.58304457
Segreteria@anee.it
www.anee.it