

# Moodle per la formazione volontari del grande evento internazionale EXPO MILANO 2015

Sara FABIANO<sup>1</sup>, Andrea BORIANI<sup>1</sup>, Marco AMICUCCI<sup>1</sup>, Chiara MORONI<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Amicucci Formazione Srl, Civitanova Marche (MC)

## Abstract

*Il paper presenta una esperienza di formazione in modalità e-learning destinata ai volontari di EXPO MILANO 2015. Nella prima parte vengono illustrate le motivazioni che hanno portato alla scelta di Moodle quale ambiente per la formazione in autoapprendimento dei volontari del grande evento internazionale. Moodle è stato considerato l'ambiente tecnologico più idoneo per fronteggiare le sfide emerse dalle peculiarità dell'evento: la necessità di formare in tempi brevi grandi numeri di persone su scala mondiale, di garantire omogeneità al livello di formazione dei volontari, di far acquisire un patrimonio di competenze e conoscenze professionali condiviso e applicabile sin dall'avvio dell'esposizione, di concludere il programma formativo in 1 mese. Il contributo intende dimostrare come l'ambiente on line allestito abbia consentito di raggiungere gli obiettivi prefissati e dunque l'acquisizione di competenze specifiche del ruolo di Volontario di un grande evento in tempi molto ridotti, andando a configurare un vero e proprio esempio di apprendistato formativo "concentrato" (short apprenticeship). Nell'ultima parte del contributo vengono individuati i risultati, in termini di utenti/tempi di completamento del percorso. Nelle conclusioni infine vengono descritti i vantaggi ottenuti dai fruitori del corso e la possibilità di applicare la metodologia adottata in altri contesti.*

Keywords: autoapprendimento, moodle, apprendistato, employer branding, short apprenticeship

## Introduzione

Lavorare in una esposizione universale come EXPO MILANO 2015 richiede capacità, conoscenze e competenze organizzative mirate e specifiche. I tempi per formare le persone sono ristretti ed improrogabili, dettati da una deadline pubblicizzata a livello mondiale: il 1° maggio 2015, data di avvio dell'Esposizione Universale; una formazione da garantire per grandi numeri di persone (i volontari formati in 10 mesi dal lancio dell'ambiente sono circa 8.500) distribuite in ogni parte del mondo. L'organizzazione e la distribuzione della formazione doveva tener conto di alcuni vincoli particolarmente sfidanti: la formazione andava conclusa necessariamente prima di iniziare la propria esperienza di volontariato; doveva poter essere fruita da persone distribuite a livello geografico; doveva offrire contenuti semplici e coinvolgenti, che facilitassero l'esperienza formativa e favorissero il senso di appartenenza all'iniziativa; doveva essere erogata sia in italiano che in inglese. L'analisi di queste esigenze ha portato ad individuare in Moodle come l'ambiente tecnologico più adeguato ad ospitare un percorso di autoapprendimento con le caratteristiche sopra indicate. Moodle è così diventato protagonista nell'ambito dell'esperienza EXPO MILANO 2015 ed è stato scelto per creare più ambienti di autoapprendimento, differenziati nei contenuti a seconda del target di riferimento: volontari che operano in Expo (progetto a cui facciamo riferimento in questo contributo), volontari del Progetto scuola, volontari del Padiglione dell'Unione Europea, personale interno, personale di Manpower dedicato al progetto Field Force Project EXPO 2015.

## La formazione dei volontari Expo

I contenuti da presentare tramite il percorso formativo destinato ai volontari includevano 6 aree tematiche: storia delle Esposizioni Universali, il tema e il sito espositivo di Expo 2015, informazioni operative per svolgere l'attività all'interno del sito, le competenze comportamentali del volontario, cittadinanza attiva, formazione in materia di salute e sicurezza. Il completamento del percorso da parte

del volontario con finale accettazione del regolamento, è necessario per poter essere abilitati al servizio di volontariato.

Di fronte alla necessità da parte di EXPO MILANO 2015 di formare grandi numeri di persone dislocate in diversi paesi del mondo in poco tempo, in momenti diversi tra loro, da ultimare in un arco di tempo prestabilito, la metodologia che è stata individuata è quella dell'*elearning in autoapprendimento*, (Ardizzone, Rivoltella, Cesare, 2008; Rossi, 2009) le cui caratteristiche sono l'indipendenza da vincoli di presenza fisica e di orari specifici e il monitoraggio continuo del livello di apprendimento (Ganino, 2009, pp.60-61).

Il percorso si configura inoltre come un *apprendistato concentrato online*, ove per apprendistato si intende quella pratica formativa che consiste nella partecipazione progressiva alle attività di un contesto lavorativo (Rogoff, 2006, Collins, Brown, Newman, 1995). In questa ottica il volontario può essere inteso come un novizio che si inserisce in una comunità professionale, ed è in una posizione di "partecipazione periferica legittimata" (Lave, Wenger, 2006), ma la sua posizione diviene sempre più centrale nel momento in cui sviluppa abilità, conoscenze e competenze legate al ruolo. In particolare il volontario mediante l'ambiente online acquisisce progressivamente un repertorio linguistico comune con gli altri membri della comunità dei volontari EXPO, da utilizzare poi durante lo svolgimento del proprio ruolo all'interno dell'esposizione universale. Rispetto ad una situazione di apprendistato in presenza l'*apprendistato concentrato online* non prevede una interazione diretta tra apprendista ed esperto, una funzione in parte svolta dal plugin "valore acquisito", lo strumento messo a disposizione degli utenti per orientarli e guidarli nello stato d'avanzamento del percorso. La guida dell'esperto viene in parte sostituita dalla forte strutturazione del percorso e dagli strumenti di orientamento previsti all'interno della piattaforma.

## **Il caso di Moodle per i volontari Expo**

Moodle è l'LMS (Learning Management System) individuato come l'ambiente adatto per questa esperienza formativa. Moodle è open source, flessibile e altamente personalizzabile, tale LMS è inoltre già predisposto per la fruizione da dispositivi mobile. Moodle presenta una serie di peculiarità che rispondevano alle sfide poste da EXPO MILANO 2015 in fase di progettazione.

**Progettazione e realizzazione dell'ambiente in tempi rapidi.** La piattaforma Moodle, completa di interfaccia grafica, plugin "valore acquisito", corsi SCORM e test di valutazione è stata progettata e realizzata in 5 mesi.

**Integrabilità tra più ambienti.** I Volontari per Expo Milano 2015, una volta completato e superato il processo di selezione nell'ambiente on line di Expo, vengono abilitati tramite un sistema esterno a Moodle ad accedere al programma di formazione on-line.

**Formazione in lingua italiana ed inglese.** In fase di registrazione il volontario dovrà compilare un form e scegliere una delle due lingue in cui svolgere il percorso (italiano o inglese). I volontari infatti possono candidarsi e collegarsi per la formazione da ogni parte del mondo. Moodle, a seconda della scelta in fase di registrazione, verrà configurato nella lingua selezionata.

**Formazione omogenea.** Il programma formativo è comune a tutti i volontari, i quali hanno bisogno di acquisire determinate conoscenze e competenze da applicare sul sito espositivo. Una volta completato il percorso formativo, anche durante il servizio, il volontario può accedere in piattaforma e consultare i contenuti che restano a sua disposizione.

**Interfaccia intuitiva.** Grazie alla flessibilità di Moodle è stato possibile realizzare una interfaccia utente che dal punto di vista grafico risultasse il più possibile intuitiva e di facile utilizzo, considerando anche il target eterogeneo della formazione: studenti, ma anche adulti e pensionati, o comunque utenti non abituati a muoversi in ambienti online. L'interfaccia (Fig. 1) è stata progettata con l'obiettivo di fornire una visione d'insieme, chiara ed immediata, di quali sono i 6 moduli da svolgere, riducendo al minimo lo sforzo cognitivo dell'utente, non rinunciando però ad una grafica accattivante, coinvolgente, realizzata in accordo con le linee guida grafiche dettate dall'evento per favorire il senso di appartenenza. Il percorso formativo diventa così al tempo stesso un canale di *employer branding*: la forte attrattività del brand EXPO, insieme a strumenti come questo ambiente formativo, rende consapevole il volontario dei vantaggi e delle opportunità generate dall'essere protagonisti di questa esperienza interculturale e sociale.



Figura 1 – Interfaccia di navigazione del percorso, sulla destra il blocco personalizzato grazie al plugin “valore acquisito” realizzato ad hoc per il progetto.

**Modularità, propedeuticità e modalità di assessment.** Il percorso formativo è composto da 6 moduli. Ogni modulo, con struttura ricorrente, si articola in più corsi SCORM realizzati con Articulate Studio e rispettivo test di valutazione (quiz di Moodle). Il superamento del test da parte del volontario è requisito essenziale per procedere nei moduli successivi e per poter proseguire nel percorso di formazione. Le varie risorse formative sono anche propedeutiche tra loro: l’utente non può accedere alla risorsa successiva finché non avrà completato la precedente. Anche questa logica è volta ad orientare l’utente nel percorso e indicargli precisamente la strada da seguire per arrivare al completamento del percorso formativo.

**Plugin “valore acquisito”.** Per garantire al volontario una chiara e sintetica visione dello stato d’avanzamento rispetto alle varie risorse formative completate nel percorso, è stato sviluppato ad hoc un plugin (Fig. 1) definito “valore acquisito”. Tramite esso l’utente può monitorare lo stato di avanzamento per ogni tematica, contraddistinto dall’icona di riferimento associata all’area: la percentuale di completamento del cerchio colorato aumenta con la fruizione delle risorse formative. Inoltre l’utente monitora lo stato di avanzamento generale rispetto ai 6 moduli attraverso la barra grafica posta sotto le 6 icone.

**Tracciabilità del percorso.** La tracciabilità di tutte le attività e l’accesso alle reportistiche consentono agli utenti amministratori (dipendenti di EXPO MILANO 2015) di monitorare lo stato di avanzamento nella formazione dei volontari e di visualizzare il report di tutti coloro che hanno ultimato il percorso e che quindi sono abilitati al servizio di volontariato.

## Risultati

I risultati rispetto alla scelta di Moodle come ambiente tecnologico e la scelta della formazione elearning in autoapprendimento come metodologia dei volontari EXPO MILANO 2015 vengono riportati qui di seguito (Tab. 1). Nella tabella sono riportati: il numero di utenti suddivisi per lingua scelta in fase di registrazione; il numero di utenti che hanno completato il percorso, il tempo medio di completamento del percorso. I dati dimostrano come l’ambiente online allestito e le metodologie selezionate abbiano consentito di raggiungere gli obiettivi prefissati e dunque l’acquisizione di competenze specifiche del ruolo di Volontario di un grande evento in tempi molto ridotti (entro 1 mese), andando a configurare un vero e proprio esempio di apprendistato formativo “concentrato”. Il tasso di abbandono infatti tra gli utenti che hanno completato il percorso rispetto a quelli che si sono ritirati risulta essere molto basso: 17% per la lingua italiana, 15% per la lingua inglese.

Lingua	N° utenti registrati	N° utenti che hanno completato il percorso entro 1 mese	Tempo medio completamento percorso (ore:minuti:secondi)	N° utenti che hanno iniziato il percorso ma non lo hanno completato
Italiano	7589	6308	04:18:31	1281
Inglese	973	833	06:02:12	140
Totale	8562	7141		1421

Tabella 1 – Presentazione risultati.

## Conclusioni

Sono circa 8.500 i volontari coinvolti in EXPO MILANO 2015 e che, grazie all'esperienza formativa in Moodle, hanno potuto apprendere tutte le competenze e conoscenze necessarie a gestire le attività di accoglienza e supporto assegnate, nonché a rendere unica e consapevole l'esperienza di volontariato. Un patrimonio di competenze spendibile anche una volta concluso l'evento in altre manifestazioni della stessa portata e nella propria vita di cittadino attivo. I risultati conseguiti inoltre hanno portato a riapplicare questa metodologia per più esperienze formative dedicate a diversi target, sempre coinvolti nell'esposizione universale EXPO MILANO 2015, come già esplicitato nell'introduzione. Nel riapplicare la metodologia in ambito EXPO, creando nuovi ambienti moodle per la formazione in autoapprendimento, il grande vantaggio è stato la riusabilità dei contenuti di partenza già prodotti in fase iniziale per la formazione dei volontari, facilmente riadattabili agli altri target.

## Riferimenti bibliografici

- Ardizzone P. Rivoltella P. Cesare (2008). *Media e tecnologia per la didattica*, Vita e Pensiero.
- Collins A. Brown J. S. Newman S. E. (1995). *L'apprendistato cognitivo. Per insegnare a leggere, scrivere e far di conto*. C. Pontecorvo et al, 181-231.
- Ganino G. (2009). *Immagini per la didattica. Metodologie e Tecnologie dell'audiovisivo digitale*, Anicia.
- Rogoff B. (2006). *Imparando a pensare. L'apprendimento guidato nei contesti culturali*. Cortina, Milano.
- Rossi P.G. (2009). *Tecnologie e costruzione di mondi. Post-costruttivismo, linguaggi, ambienti di apprendimento*. Armando.
- Lave J. Wenger E. (2006). *L'apprendimento situato. Dall'osservazione alla partecipazione attiva nei contesti sociali*. Edizioni Erickson.

## Ringraziamenti

Si ringraziano Mariantonietta Di Febo ed il team di EXPO 2015 per l'opportunità di collaborazione che ci è stata offerta.