

L'e-learning e lo sviluppo di nuove competenze per la formazione

di Paola Cavalieri* e Jonathan Anderlucci**

Premessa

Il cambiamento della società negli ultimi decenni ha portato le persone a confrontarsi con nuovi contesti economici e culturali, nonché con nuove tecnologie. Sotto diversi aspetti sono cambiate le esigenze degli attori e le modalità con le quali esse vengono soddisfatte.

E' cambiato il modo in cui le organizzazioni pensano le persone ma anche il modo con cui le persone si pensano nell'organizzazione e nel contesto sociale più ampio.

La rapida successione nei mutamenti delle tendenze di mercato, oltre alla recente crisi dell'economia mondiale, hanno evidenziato la necessità delle persone di poter e dover utilizzare nuove competenze e abilità per far fronte alle continue richieste del mercato. In questa prospettiva le tecnologie di nuova generazione diventano motore di una società in evoluzione e strumento indispensabile per poter dialogare tra soggetti promotori dello sviluppo. È bene sottolineare come ogni soggetto che disponga di un accesso alla rete internet potenzialmente sia fruitore e provider di conoscenza, attraverso le due funzioni elementari di upload e download.

Luoghi della conoscenza e nuove tecnologie

Chiunque oggi si occupi di formazione difficilmente può fare a meno di confrontarsi con la presenza di nuove tecnologie. Parallelamente l'interesse ad aggiornare il proprio bagaglio di conoscenze da parte dei cittadini non può prescindere dagli sviluppi tecnologici. Il mercato propone novità a supporto della comunicazione, novità utilizzabili sia in ambito professionale che privato: dalla televisione ai sistemi di scrittura, dal cellulare alle multifunzioni, dai sistemi wireless al voip, per citarne solo alcune. E' evidente a tutti che il processo avviato in tal senso non può risolversi con il semplice apprendimento all'uso, da parte del cittadino, del nuovo oggetto.

Saper usare qualcosa non è sempre garanzia di motivazione all'uso.

Conoscere i meccanismi della navigazione su internet non coincide scontatamente con la motivazione ad utilizzare una piattaforma e-learning, per sviluppare conoscenza.

Come formatori siamo interessati a tale questione.

Riteniamo che anche nell'e-learning il rapporto tra conoscenza e nuove tecnologie non vada sottovalutato; pensiamo che tale rapporto possa essere monitorato e orientato entro una piattaforma e-learning.

La funzione di tutoraggio, ad esempio, può essere realizzata in modo tale da occuparsi di ciò.

Lavoro, cittadinanza ed identità - le tre macroaree individuate dall'ACDE¹ - rappresentano i luoghi di espressione di apprendimenti e modi di vivere nuovi. Conveniamo con gli stessi autori che all'immagine della fabbrica come sinonimo di ambiente di lavoro, si va sostituendo l'immagine dell'uomo di fronte al monitor del computer.

Anche i luoghi della conoscenza e dell'apprendimento mutano. Le aule tradizionali si riempiono nel tempo di strumenti che consentono la partecipazione a distanza, la condivisione di materiali online. Nuovi assetti di aula si fanno strada, come appunto le aule virtuali. Si va lentamente facendo

* Psicologo clinico libero professionista. Professore a contratto di La qualità nell'intervento psicologico, Facoltà di Psicologia 1, Università di Roma "Sapienza". Eventuali comunicazioni possono essere inviate a: paola.cavalieri@fastwebnet.it

** Laureando in Psicologia Clinica e Dinamica, Università di Roma "Sapienza".

1 La principale associazione dei presidi dei direttori di facoltà di scienza della formazione e di altre organizzazioni educative australiane.

strada, nella rappresentazione collettiva, l'idea del web come una delle principali forme di learning space.

Lo stesso rapporto tra lavoro, apprendimento ed innovazione, così come suggerito da Aceto e Dondi (2009), può essere letto da diverse prospettive di analisi: l'innovazione richiesta per una efficace introduzione dell'e-learning e l'innovazione che l'e-learning aiuta a sviluppare entro i processi di lavoro.

Se è vero che la capacità di accedere ad informazioni e la possibilità di comunicare viaggiano di pari passo con lo sviluppo delle nuove tecnologie, è altrettanto vero che le persone dovranno confrontare ed integrare le modalità tradizionali di conoscenza con processi di apprendimento diversi.

Cambiamento, motivazione e condivisione nell'e-learning.

L'esperienza nel campo dell'e-learning ci suggerisce che non basta la competenza tecnica a garantire un esito efficace; l'esperienza nel campo del web 2.0 ci suggerisce l'importanza dell'uso di criteri (predefiniti o da costruire in itinere) di selezione delle informazioni per orientarsi nel web.

Analizzando le relazioni tra lifelong learning, e-learning, e innovation, Aceto e Dondi (2009) individuano l'emergere di alcune tipologie di fallimento nelle organizzazioni che hanno sperimentato metodologie di formazione innovative. I fallimenti dell'e-learning, entro i contesti presi in esame da Aceto e Dondi (2009), riguardano il fatto che l'e-learning possa divenire una pratica scontata, scarsamente motivante sia la condivisione di esperienze che l'apprendimento.

In questo scenario acquistano rilevanza le "biological companies" (Carneiro, 2006), che adattano il loro stile di gestione alla variabilità del contesto. Il capitale intellettuale (Stewart, 1999) diventa l'elemento trainante lo sviluppo organizzativo attraverso l'apprendimento e l'aggiornamento continuo delle persone nell'organizzazione.

Velocità, interconnessione e immaterialità diventano il focus di questo nuovo modo di vedere il mercato, sempre più mediato dalla presenza indispensabile di internet. Stiamo assistendo al passaggio dall'integrazione di nuove tecnologie entro sistemi ad esse preesistenti, all'organizzazione di attività produttive a partire dall'uso di nuove tecnologie. Questo cambiamento genera nuovi bisogni e richiede l'assunzione di nuove premesse relazionali nella gestione ed utilizzazione del mercato e della conoscenza.

Torniamo all'uso delle piattaforme di e-learning. È bene tener presente che cambiamento, motivazione e condivisione sono da sempre concetti importanti nei processi formativi. Essi orientano fortemente gli esiti dell'e-learning: cambiamento inteso come utilizzo degli esiti dell'e-learning, motivazione intesa come atteggiamento attivo nel processo di apprendimento, condivisione intesa come superamento dell'atteggiamento individualista. Riteniamo importante monitorare il loro andamento entro quelle piattaforme di e-learning che prevedono una funzione di tutoraggio dell'apprendimento.

Ci chiediamo a questo punto: l'e-learning è in grado di avviare processi di innovazione? In che modo? Con quali supporti?

Il web 2.0 e il rapporto tra new society e new learning.

Avendo a mente le trasformazioni tecnologiche, sociali, culturali, economiche rintracciabili in letteratura ed evocate nei precedenti paragrafi, ci interessa ora focalizzare l'attenzione sul rapporto tra un insieme di tecnologie e strumenti, quale è il web 2.0 e un progetto di e-learning, sviluppato a partire da un bando europeo (Grundtvig), sulle tematiche dell'AIDS e HIV. Al progetto (si veda www.e-aids.ro) hanno preso parte organizzazioni provenienti da diverse nazioni europee interessate a discutere e confrontarsi su nuove ipotesi di gestione ed erogazione della formazione. Dalla collaborazione è nata una piattaforma e-learning con alcune caratteristiche peculiari alle quali ci riferiremo in seguito per meglio chiarire alcune idee che presentiamo nell'articolo.

Il web 2.0 rappresenta l'avvio del web interattivo.

Prendendo spunto dalle parole di Bartolomé (2008) possiamo affermare che il web 2.0 non costituisce una rivoluzione tecnologica rispetto al precedente, quanto piuttosto un'integrazione di nuove tecnologie e nuovi strumenti con quelli già presenti. Il web 2.0 propone una visione, concettualmente diversa, dell'uso potenziale delle risorse a disposizione dell'user. I corsi e-learning sono un ottimo esempio di integrazione di tecnologie e strumenti differenti. Le piattaforme di e-learning possono avvalersi di wiki, blogs, RSS reader pages, web office, social bookmarking, video repository come youtube, shared documents e podcast, video streaming on line, social network, group work space: è così che sul piano pratico prende forma il rapporto tra new society e new learning.

La prospettiva del new learning, suggerisce inoltre che i siti per l'e-learning costituiscano una possibilità di formazione/aggiornamento nell'ottica del life long and lifewide learning.

Piattaforme per l'e-learning e la costruzione della conoscenza: note a margine di un'esperienza.

Dal punto di vista del soggetto che interagisce con uno spazio strutturalmente connesso con innumerevoli contenuti attraverso infinite connessioni, le piattaforme di e-learning rappresentano solo uno dei tanti contenuti ai quali può accedere.

Da questo punto di vista una specifica piattaforma e-learning costituisce un criterio di aggregazione di contenuti nel web. L'affidabilità dei criteri potrebbe ad esempio essere messa in stretto rapporto con l'affidabilità del gestore della piattaforma che quei criteri ha selezionato.

Una piattaforma e-learning può essere vista sia come uno spazio delimitato dai contenuti e dagli strumenti che la compongono in un dato momento, sia come un nodo in una rete che attraverso strumenti e contenuti può aprire e orientare nuovi percorsi per l'user.

Proponiamo ora una riflessione su alcuni punti a partire dall'esperienza, maturata durante la costruzione della piattaforma www.e-aids.ro. In sintesi possiamo affermare che la piattaforma, nata da un progetto europeo² attraverso la collaborazione di diversi partners, dà la possibilità di progettare corsi di formazione, con una durata specifica, al termine dei quali è auspicabile che l'allievo abbia acquisito i contenuti condivisi e abbia sviluppato le competenze per potersi orientare nella rete e mantenersi aggiornato autonomamente.

Le piattaforme e-learning fanno riferimento a processi di apprendimento diversi. Prendiamo ad esempio i concetti di l'experiential learning e l'action learning (Simons, Van der Linden & Duffy, 2000): nell'experiential learning il formatore aiuta l'allievo ad apprendere dall'esperienza, senza orientarlo esplicitamente alla pianificazione di obiettivi e alla scelta di strategie; piuttosto gli chiedono di concentrarsi su un'attività per poi riflettere successivamente su di essa. Nell'action learning l'allievo è chiamato a pianificare il processo di apprendimento definendone obiettivi e strategie.

Riteniamo che un possibile sviluppo delle piattaforme e-learning sia costituito dall'integrazione di detti processi. Certamente gli strumenti e le tecnologie messe a disposizione nella rete, possono diventare una risorsa a cui attingere, per implementare le potenzialità delle piattaforme e dell'apprendimento.

I learning objects.

Una delle questioni più rilevanti, che un trainer affronta, durante la costruzione di un corso di formazione è rappresentato dalla creazione/selezione di oggetti e attività didattiche, utili per raggiungere un certo scopo. Tra tecnici del settore è consuetudine intendere il learning object (LO) come un'unità di contenuto completa dal punto di vista didattico, centrata su un obiettivo di apprendimento e volta a proporre un concetto specifico.

² Progetto coordinato dalla filiale del Dolj (Romania) di Save the Children, al quale hanno partecipato istituzioni da: Italia, Spagna, Rep.Ceca, Polonia, Romania.

Un aspetto interessante dei learning objects è la possibilità di combinarsi tra loro. Per meglio definirli utilizziamo la metafora di Hodgins (2002) dei mattoni di conoscenza che organizzati tra loro in modo differente, possono originare diversi percorsi conoscitivi. Coerentemente con questo aspetto la piattaforma www.e-aids.ro è strutturata in modo da dare l'opportunità ad ogni trainer di aggregare differenti learning object secondo propri criteri.

Il numero dei LO è variabile e a discrezione del trainer, i contenuti dei LO possono essere creati dal trainer o scelti tra quelli disponibili on line. La piattaforma www.e-aids.ro è stata studiata in modo tale che il trainer possa inserire i propri LO o utilizzare quelli già creati da altri trainers. Ciascun trainer potrà quindi usufruire non solo del suo materiale ma integrarlo anche con quello che man mano viene messo a disposizione dalla comunità. In tal modo ogni formatore potrà personalizzare il corso in funzione di target ed obiettivi specifici.

La funzione del formatore nel processo di e-learning.

Le piattaforme e-learning favoriscono la condivisione delle tematiche trattate, delle questioni sollevate, e lo scambio di conoscenze ed esperienze tra professionisti.

Sono scambi che richiedono motivazione, apertura nei confronti dell'altro, flessibilità, nonché capacità di costruire criteri di selezione delle informazioni. Il meccanismo per cui un formatore può, con facilità, passare da una posizione di organizzatore di un corso a quella di utilizzatore della piattaforma per acquisire conoscenze, è una potenzialità del web riconosciuta ed apprezzata ormai da tempo. Così come in alcune piattaforme ad alto grado di interattività, la posizione del learner diviene sfumata, in quanto egli stesso può diventare fonte di informazioni e conoscenza. Oltre a ciò ed in linea con quanto detto, il trainer, assumendo anche la funzione di e-moderator, potrà sollecitare gli allievi ad incrementare gli apprendimenti interattivi, ad esempio, le interazioni on-line tra i diversi membri del gruppo.

Il supporto al formatore.

La piattaforma www.e-aids.ro guida il formatore nella costruzione del corso. Il gruppo di lavoro sulla piattaforma www.e-aids.ro ha scelto di curare con molta attenzione la formazione del formatore. Non perché sia tecnicamente difficile la realizzazione di un corso ed il suo espletamento (la sperimentazione fatta in questa direzione lo ha confermato), ma perché abbiamo ritenuto innovativa l'impostazione data all'apprendimento e alla funzione del trainer. La formazione all'uso della piattaforma www.e-aids.ro, proposta ai formatori, sia tramite l'utilizzo di manuali pubblicati on line, sia attraverso giornate di formazione face to face, tiene in considerazione l'apprendimento di criteri per progettare un percorso e-learning, realizzando e selezionando un insieme di contenuti. Ma propone anche ai formatori ipotesi su come gestire l'aula virtuale, su quando e come implementare i contatti tra gli allievi e tra gli allievi e il formatore stesso, relativamente alla tematica oggetto di studio. Dà inoltre indicazioni al trainer su come utilizzare gli strumenti della piattaforma per monitorare gli aspetti motivazionali, il senso di appartenenza al gruppo di apprendimento, la spendibilità di quanto si apprende.

La piattaforma mostra come è possibile orientare la scelta dei contenuti in funzione delle caratteristiche dei partecipanti al corso e degli obiettivi da raggiungere per quel target. Un percorso guidato conduce ad identificare il target group, a definirne i bisogni, a selezionare ed impostare, coerentemente con ciò, i materiali di apprendimento³.

Piattaforme e-learning come nodi di una rete.

La sperimentazione e il collaudo della piattaforma www.e-aids.ro sono stati orientati dalla costruzione di contenuti che non si esaurissero all'interno dei LO. I LO sono stati utilizzati anche

3 <http://www.e-aids.ro/download/Outputs/Training%20course%20support.pdf>

come contenitori di collegamenti a risorse esterne alla piattaforma. Tale sistema è stato realizzato a partire dall'ipotesi che la piattaforma potesse mediare il rapporto dei suoi utilizzatori con le molteplici informazioni disponibili nel web. Un'opportunità per l'allievo di familiarizzare anche con le altre risorse presenti nella rete. E, in questa accezione, le piattaforme di e-learning possono essere pensate come un nodo nella rete, piuttosto che, con una visione più tradizionale, come contenitori chiusi con limitate interferenze con l'esterno.

E-learning e lo sviluppo di competenze specifiche.

Il valore aggiunto di ogni piattaforma di e-learning è dato dalla crescita delle competenze di navigazione e d'uso del web da parte dell'utente. L'ipotesi alla base di ciò è che con l'e-learning si migliorino le abilità relative a ciò che Dorsey (2004) definisce come il set di abilità e competenze che sostiene, alimenta e supporta l'allievo nel continuo processo di costruzione della conoscenza digitale (Pettenati, Cigognini, Guerin & Mangione, 2008).

Valutazione e autovalutazione.

La valutazione dei risultati raggiunti da parte del learner nella piattaforma www.e-aids.ro avviene con due diverse modalità che favoriscono la valutazione dell'apprendimento contenutistico oltreché la valutazione dell'acquisizione di abilità. L'allievo per ogni LO viene valutato sul piano contenutistico con un test a risposte chiuse che gli permetterà di autovalutare il livello di apprendimento. Inoltre, per ogni modulo (il modulo è l'insieme di più LO tematici) viene chiesto di compilare un foglio di lavoro da inviare al tutor/trainer, che fornirà un feedback sul lavoro svolto. Nel foglio di lavoro si può chiedere al learner di arrivare ad un prodotto utile alla valutazione delle competenze e delle abilità acquisite. Per esempio si può richiedere di svolgere una ricerca su un argomento specifico in rete, in modo da valutare come il soggetto riesce a reperire, valutare e organizzare nuove informazioni. La valutazione, soprattutto in questo caso, ha un valore formativo e il riscontro dato dal tutor/trainer al learner può essere variamente articolato. La valutazione delle abilità è anche orientata dagli obiettivi del corso di formazione, strutturati, come detto prima, in base alle esigenze del target.

Costruzione di contenuti e scambio di informazioni (apprendimento e interazione) nell'e-learning.

La piattaforma www.e-aids.ro, nell'idea di favorire un apprendimento collaborativo, ma anche consapevole delle difficoltà che questo comporta a chi non è formato in tale direzione (sia docente che allievo), permette di strutturare un corso e-learning più o meno orientato alla discussione tra i partecipanti. Si pensa che un apprendimento collaborativo possa essere un punto di arrivo di un gruppo implicato nell'e-learning, raramente un punto di partenza. Gli strumenti del forum, della mailing-list o della e-mail personalizzata sono a disposizione di tutti gli users. Si possono costruire dei LO con dei contenuti meno strutturati chiedendo e stimolando i learners a scambiarsi informazioni nonché a costruirle insieme. Ciò non esclude l'opportunità, se il trainer lo ritiene utile per i bisogni dei learners, di focalizzarsi maggiormente sul piano contenutistico. In ogni caso riteniamo che la fase istitutiva un gruppo di apprendimento vada seguita e supportata perché strettamente connessa agli esiti del processo di formazione. E il web dà strumenti per lavorare in questa direzione.

Conclusioni.

Un anello di congiunzione tra tutti questi elementi è a nostro avviso la funzione di tutoring, orientata a motivare e costruire coerenza tra obiettivi e processo in funzione della variabilità dei partecipanti.

Possiamo concludere che le piattaforme di e-learning costituiscono un buon punto di partenza per l'avvio di processi di apprendimento nuovi. L'aggiornamento, per accedere a tali innovazioni, è a carico sia del formatore che dell'allievo intesi nella nuova veste di e-prosumatori (produttori e consumatori di conoscenza entro il web), entrambi accomunati da essere users del web. Inoltre, e questo ci sembra l'aspetto più rilevante, anche supportato dal web 2.0, l'e-learning sollecita sia il formatore che l'allievo ad una rivisitazione delle rispettive premesse nei confronti dell'apprendimento.

La prospettiva che abbiamo davanti è, secondo studiosi del settore, quella di una progressiva "marginalization of institutionalized learning", a favore di spazi di apprendimento personalizzati, sociali, aperti, autogestiti, accessibili in ogni momento e luogo, dove l'uso quotidiano sarà mediato dalla motivazione personale del learner a partecipare alla costruzione sociale della conoscenza. Da questa prospettiva anche una riflessione sul processo di costruzione dei criteri di esplorazione e selezione di informazioni nella rete costituirà, a nostro avviso, un importante campo di ricerca.

Bibliografia

Aceto, S., & Dondi, D. (2009). *E-Learning: Lifelong Learning and Innovation in the working world*. Consultato il 12 dicembre 2009 su <http://www.e-learningeuropa.info/files/media/media19654.pdf>

Bartolomé, A. (2008). *Web 2.0 and New Learning Paradigms*. Consultato il 12 dicembre 2009 su <http://www.e-learningeuropa.info/files/media/media15529.pdf>

Carneiro, R. (2006). *New knowledge, new learning and creation of value (Ariadne's Thread)*. Consultato il 12 dicembre 2009 su http://www.e-learningeuropa.info/directory/index.php?page=doc&doc_id=7013&doclng=6

Dorsey, P.A. (2004). *What is PKM? Overview of Personal Knowledge Management*. Consultato il 12 dicembre 2009 su <http://www.sacw.cn/What%20is%20PKM.html>

Hodgins, H.W. (2000). The future of learning objects. In D. A. Wiley (Ed.), *The Instructional Use of Learning Objects*. Consultato il 12 dicembre 2009 su World Wide Web: <http://reusability.org/read/chapters/hodgins.doc>

Pettenati, M.C., Cigognini, M.E., Guerin, E., & Mangione, G.R. (2009). Personal Knowledge Management Skills for Lifelong-learners 2.0. In S. Hatzipanagos & S. Warburton (Eds.), *Social Software and Developing Community Ontology* (pp. 298-315). Hershey, PA: IGI Global Publishing.

Simons, P.R.J., Van der Linden, J., & Duffy, T. (2000). New Learning: Three Ways to learn in a new balance. In P.R.J. Simons, J. Van der Linden & T. Duffy (Eds), *New Learning*, (pp. 1-20). Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, The Netherlands.

Stewart, T. (1999). *Capital Intellectual: A Nova Riqueza das Organizações*. Lisbon: Sílabo.