

# La formazione al tempo dell'e-learning

di Vindice Deplano\*

L'e-learning è un settore che si avvicina alla maturità, entrando stabilmente tra le frecce nell'arco di chi vuole progettare sistemi di formazione veramente efficaci. Lo dimostrano la crescita quantitativa e (in parte) qualitativa delle proposte, l'apertura che manifestano ampi settori della formazione "classica" e, per restare nel mondo Aif, la nascita di un gruppo di lavoro sull'e-learning e il recente convegno di Bologna, che ha avuto un successo inaspettato.

Poi un altro segnale da non trascurare: non c'è convegno in cui qualcuno non tenti di proporre un nuovo termine (il più bello di tutti è "*extended learning*"). Ma siccome "e-learning" in fondo non significa niente, se non un generico focus sull'apprendimento (quel "learning" che è già una piccola rivoluzione culturale) condito da un richiamo alle tecnologie ("e-"), penso proprio che dovremmo tenercelo per un po'. Un termine vago è quello che ci vuole per non limitare troppo, in questo momento così effervescente, le nuove idee e la voglia di sperimentarle.

\* Consulente di e-learning

## 1. Tre frontiere per l'e-learning

Oggi, "e-learning" vuol dire almeno tre cose diverse, ciascuna delle quali ha propri metodi, tecnologie, modelli culturali e prospettive per il futuro. Alle comunità on line e ai sistemi autodidattici, settori quasi "tradizionali", si sono aggiunti prepotentemente i mondi virtuali, quelle realtà immersive arrivate agli onori della cronaca con *Second Life*, che richiamano i giochi di esplorazione, la realtà virtuale e la piazzetta del paese. Sono le tre frontiere che tratteggiamo in queste pagine, lasciando agli articoli di approfondimento il compito di raccontare alcune esperienze concrete, cercando di stabilire a uso dei non esperti:

- di cosa si tratta;
- qual è l'idea di base di base, ovvero quale aspetto dell'esperienza cercano di riprodurre;
- quali sono le nuove potenzialità per l'apprendimento.

Anche qui si sta verificando un fenomeno tipico di tutte le innovazioni (tecnologiche e non): si inizia creando qualcosa per fare un po' meglio (con maggiore efficienza, più comodamente o a costi minori) quello che già si faceva prima e si scopre piano piano di avere in mano la possibilità di fare tutt'altro, quello a cui nessuno aveva ancora pensato. Con cambiamenti che investono il modo di vivere e pensare.

Il cellulare è l'esempio più recente. Si pensava solo a far parlare la gente con un telefono, "normale" ma senza i fili, e oggi possediamo un terminale multimediale per comunicare con testo, immagini, audio e video, per giocare, ascoltare musica, fotografare, registrare suoni, orientarci nello spazio, effettuare pagamenti, ...

Allo stesso modo, anche l'e-learning (anzi *gli* e-learning) va visto per quello che è oggi, ma con un occhio rivolto a quello che sarà domani.

## 2. Comunità virtuali

### 2.1. Cosa sono e qual era l'idea

Quello delle comunità virtuali è un settore abbastanza maturo. Forse l'unico.

Conta innumerevoli esperienze di successo, lavori di ricerca, corsi di specializzazione, master universitari. E, da poco, la certificazione Aif per quella nuova figura professionale, l'*e-tutor*, che è il perno della comunità.

In fondo, una comunità virtuale ("di apprendimento" o "di pratica" a seconda degli obiettivi) non è altro che un gruppo di persone che fa riferimento a un sito web con alcune caratteristiche:

- è riservato ai membri della comunità che condividono un obiettivo formativo (comunità di apprendimento) o professionale (comunità di pratica);
- prevede o un percorso fatto di moduli didattici, esercitazioni, discussioni e altre attività comuni più o meno strutturate;
- fornisce servizi di iscrizione, calendari di eventi, assistenza e consulenza;
- contiene una libreria di contenuti digitali (manuali, dispense, lezioni, filmati, file audio e chi più ne ha più ne metta) a disposizione dei membri, che possono anche inserire i propri contributi;
- consente ai membri di parlare tra loro con messaggi sui forum o in diretta (*chat*);
- permette di tenere lezioni a distanza, con le cosiddette "aule virtuali";
- è gestita da una figura professionale con una forte specializzazione (*tutor on line* o *e-tutor*) in grado di guidare, stimolare e assistere il gruppo, indirizzandolo verso l'obiettivo.

L'idea iniziale? Riprodurre le dinamiche comunicative e le forme di apprendimento cooperativo/collaborativo tipiche dei gruppi in presenza, superando alcuni limiti fisici: la distanza, naturalmente, e il tempo (perché le comunicazioni possono avvenire anche in forma asincrona: oggi io scrivo un messaggio, tu quando puoi lo leggi e mi rispondi). Vantaggi previsti: eliminare i costi di spostamento, evitare l'affollamento delle aule, rendere elastici gli orari.

E funziona, per tre buoni motivi:

1. Più che in ogni altro settore dell'e-learning, ci sono stati studi approfonditi e sperimentazioni in ambito universitario e aziendale: i processi comunicativi e relazionali di gruppo sono in buona parte noti.
2. Iniziano a essere disponibili molti *e-tutor* realmente competenti (insieme a moltissimi improvvisati, ma il tempo è galantuomo almeno in questo).

3. Il sistema non richiede competenze tecniche troppo elevate e riproduce forme di interazione in parte abituali, perché ispirate a quelle in presenza e perché le nuove generazioni sono nate già *on-line*.

Aziende e università hanno scoperto che molte delle attività formative si possono trasferire in rete con risultati più che soddisfacenti.

## 2.2. *Le nuove potenzialità*

Ma la formazione in una comunità *on-line* non è solo la trasposizione digitale di quella in presenza che, comunque la si veda, ha il limite di costituire un momento episodico (magari lungo, ma episodico), dove la vita lavorativa si interrompe per poi riprendere, arricchita (si spera) di nuove competenze. Ma nel momento critico in cui bisogna integrare queste competenze con il lavoro di tutti i giorni le persone sono sole con i loro inevitabili dubbi: "Funzionerà?", "Non funzionerà?", "Come posso applicare quello che ho imparato?", "Qui le cose vanno diversamente da come ci hanno detto nel corso...".

Nei progetti ben fatti resta un po' di assistenza e ci sono momenti di follow-up (solo momenti), mentre quello di cui si avrebbe veramente bisogno è un angelo custode sempre a disposizione. E, magari, anche dei colleghi di corso per condividere l'esperienza concreta e le sue interpretazioni.

Tutto questo le comunità virtuali lo consentono, perché non sostituiscono ma accompagnano la vita quotidiana e durano nel tempo: mesi (o più), invece di giorni, con contatti anche quotidiani. Penetrano (in maniera, direi, omeopatica) nella giornata lavorativa, supportando quel processo di riflessione nel corso dell'azione che è una delle forme più efficaci per apprendere davvero.

Le comunità virtuali, nate per rendere più efficiente il processo formativo, si scoprono anche più efficaci.

## 3. Sistemi autodidattici

### 3.1. *Cosa sono e qual era l'idea*

Un discorso simile si potrebbe fare (qui il condizionale non è casuale) per quell'insieme di materiali variamente denominati (corsi multimediali, *Wbt* – cioè *web based training* – o *learning object*) che possiamo chiamare "sistemi autodidattici".

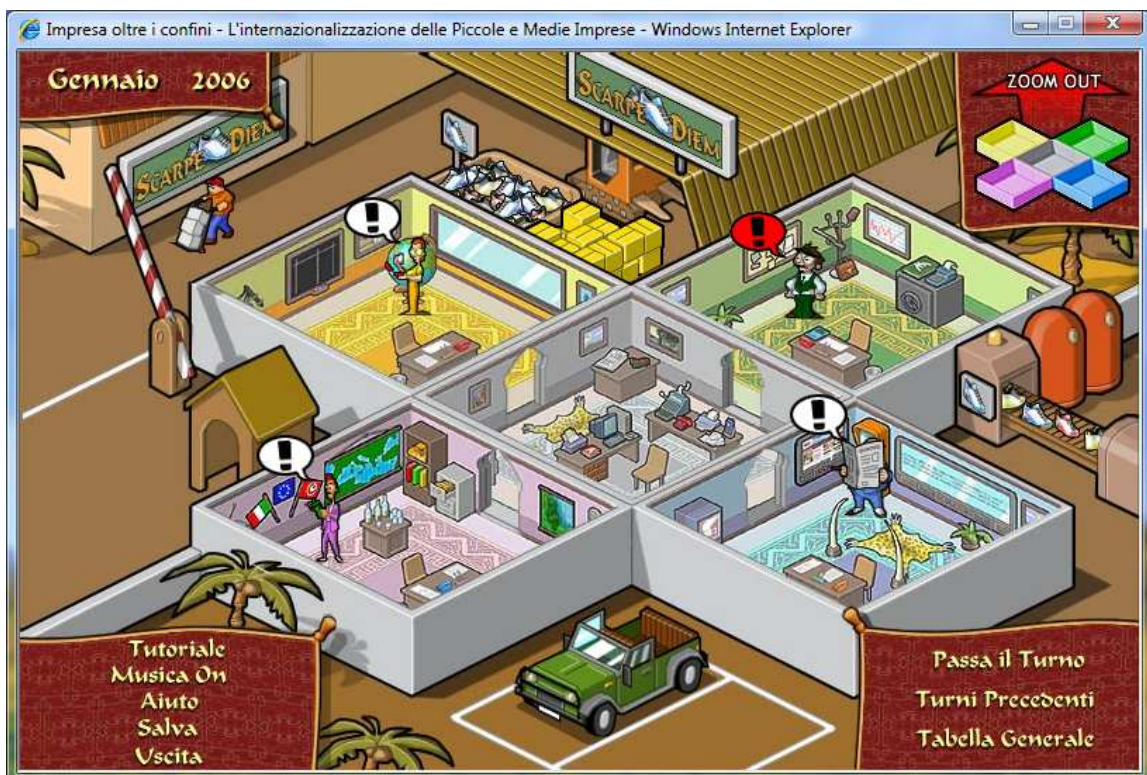
Ce ne è un'ampia varietà, ma l'idea è sempre quella: fornire qualcosa che consenta di apprendere da soli, senza bisogno di docenti, tutor né compagni d'avventura. Cioè la stessa funzione da sempre affidata al libro. Per quanto riguarda il "come", i sistemi autodidattici offrono soluzioni molto diverse per la struttura logica, il modello di apprendimento sottostante e il tipo di interazione che richiedono al fruitore.

Ma basta una rapida indagine di mercato per rendersi conto che il modello di gran lunga più diffuso è ancora lo "sfogliapagine elettronico". Si costruisce così: prima l'autore scrive uno storyboard, una sequenza di pagine ciascuna delle quali può contenere un mix di testi statici o animati, immagini, musica, voci fuori campo, clip filmati, animazioni, domande di vario genere, esercizi di trascinarsi di oggetti (del tipo "ogni cosa a suo posto") e poco più. Poi grafici, animatori, tecnici audio video, ecc. realizzano quello che serve e lo mettono insieme.

E l'utente? Legge, ascolta, risponde alle domande, fa gli esercizietti e poi clicca sul pulsante "Avanti" per girare pagina. Nei casi migliori ne viene fuori qualcosa di gradevole, che ricorda le animazioni con cui al telegiornale riassumono la nuova legge finanziaria, inframmezzate da quiz. Nei casi peggiori, assomiglia a una raccolta di lucidi in PowerPoint o alle pagine di un libro (che su carta sarebbe meglio).

*Learning object* di questo tipo hanno molti padri: le macchine per insegnare di Skinner, il libro e, con una partecipazione speciale, la televisione.

Qual è il vero limite? Puntano solo a trasmettere informazioni.  
Ed è un errore.



### 3.2. Le nuove (vere) potenzialità

Un sistema autodidattico che vuole solo ricalcare le orme del libro e della televisione perde buona parte delle sue potenzialità e non giustifica sempre l'uso del computer. Meglio, molto meglio, un leggere un vero libro o guardarsi Superquark.

Ma l'obiettivo potrebbe (dovrebbe) essere un altro: stimolare il fruitore a vivere esperienze "forti", di quelle che si potrebbero fare solo nella vita reale. Sto parlando, naturalmente, dei sistemi di simulazione, un modo per apprendere giocando dentro ambienti artificiali che possono essere molto meglio della realtà.

Meglio, perché:

- astraggono gli aspetti che ci interessano liberandoli dal "rumore" (solo qui si può riprodurre, per fare un esempio, quel mercato perfetto che esiste solo nei libri di economia);
- affrontano tematiche rischiose (una centrale nucleare virtuale può anche esplodere senza far male a nessuno);

- manipolano elementi altrimenti irraggiungibili, distanti nello spazio (gli anelli di Saturno, per scoprirne la composizione chimica) o nel tempo (la battaglia di Waterloo, sfidandoci a far vincere Napoleone);
- evidenziano i legami causa/effetto su tempi medio lunghi, altrimenti invisibili (le conseguenze di scelte urbanistiche sul livello di sicurezza dei quartieri).

Simulazioni di questo genere esistono, ma sono ancora una rarità. Un po' perché costano più degli sfogliapagine, un po' perché le competenze necessarie per realizzarne di buon livello sono ancora poco diffuse.

Ma è solo questione di tempo: da una parte i costi si abbassano, dall'altra gli autodidattici tradizionali appaiono sempre meno adatti a soddisfare le aspettative di chi vuole usare il computer per capire come funziona il mondo.

## 4. Mondi virtuali

### 4.1. Cosa sono e qual era l'idea

E alla fine arrivò *Second Life* a dimostrare a tutti cosa si può fare in un mondo virtuale. Che può essere una replica della realtà, ma con qualche funzione in più (e molte in meno, naturalmente).

*Second Life* non è che l'ultima incarnazione di un'idea che ha qualche anno di vita (chi si ricorda di *The Palace*?): creare un ambiente "fisico" per comunicare. Un ambiente fatto di strade, piazze, edifici, stanze e arredi, in cui si muovono personaggi (chiamati *avatar*) che rappresentano le persone "vere" che li muovono. Il tutto con grafica tridimensionale (prima rozza, poi sempre più raffinata). Tecnicamente significa che, a differenza di un disegno a due dimensioni, è possibile girare attorno agli oggetti, avvicinarsi, allontanarsi, cioè esplorare l'ambiente.

Chi li ha provati (gli altri sono caldamente invitati a farlo), non può non ricordarsi del forte impatto emotivo che dà la possibilità di camminare per le vie di una città, leggere le insegne dei negozi, entrare nei palazzi, guardare in faccia le persone, comunicare con parole e gesti. Se si usa la modalità di visione "in prima persona", sembra proprio di essere lì...

Gli ambienti non solo si visitano, ma si possono creare. Basta comprare una certa quantità di "terreno" virtuale e costruirci il proprio spazio per farci quello che si vuole. Così su *Second Life* nascono amicizie e amori, si fanno riunioni, si combinano affari, si presentano automobili (la nuova Delta al Lancia Village), si fanno scioperi e cortei (famoso quello dei lavoratori dell'Ibm Italia).

E la formazione? Anche quella.

### 4.2. Le nuove potenzialità

Oltre a *Second Life*, esistono diversi ambienti usati per importanti esperienze di formazione. Due esempi: *Active World (Mondi attivi)* e *Wonderland*, la recente proposta, gratuita e open source di Sun Microsystems.



In un futuro non troppo lontano con un'interazione più fluida, una grafica migliorata, la possibilità di comunicare agevolmente anche con la voce, con i gesti e con le espressioni del viso, i mondi virtuali potrebbero essere un'alternativa valida alla formazione in presenza. Lezioni, innanzitutto, ma anche simulazioni comportamentali, lavori di gruppo o, chissà, qualche forma *on-line* di *outdoor training*, utile per il *team building*.

Le sperimentazioni sono in corso.

## 5. Conclusioni provvisorie

L'e-learning, faticosamente, si è conquistato un posto di primo piano, come metodo a se stante o permeando le attività formative delle aziende e delle università. E, tra poco, della scuola.

È un settore ancora giovane, che si sta avvicinando a grandi passi a una reale efficacia, con ampi spazi per inventare e provare sul campo soluzioni nuove.

Probabilmente, quando arriverà alla completa maturità avremo anche trovato qualcosa di meglio del termine "e-learning". Ma ricorderemo con piacere questi anni di invenzioni, di prove e di moltissimi errori.

E ci scopriremo a raccontare ai giovani colleghi "Ma tu lo sai come era la formazione ai tempi dell'e-learning?".

## Infografia

*Active Worlds*, <<http://www.activeworlds.com>>.

Deplano V., 2000, "Apprendere nella realtà virtuale", *For*, n. 43.

Deplano V., 2001, "Fare la storia con i 'se' e con i 'ma'", *For*, n. 49.

Mondi Attivi, <<http://www.mondiattivi.com/>>.

Parisi D., 2001, *Simulazioni*, Il Mulino.

*Second Life* <<http://secondlife.com>>.

Skinner B. F., 1958, "Teaching Machines", *Science*.

*Project Wonderland* <<https://lg3d-wonderland.dev.java.net/>>.