

Il tempo dell'e-learning

Vindice Deplano (Mafrau)

Da un po' di tempo nessuno parla più di formazione a distanza (ottima cosa, dato che quell'idea di "distanza" mal si concilia con le nuove tecnologie), né di formazione on line, Cbt (Computer Based Training), Wbt (Web Based Training), Cai (Computer Assisted Instruction), Cmi (Computer Managed Instruction). Adesso è il turno di "e-learning". Finalmente un termine abbastanza vasto e polivalente da aiutare chi tra noi si occupa di queste cose a rispondere alla domanda: "Ma che lavoro fai?"

Proporrei quindi di tenercelo, in attesa di trovare di meglio (magari in italiano). Il prefisso "e-" (per "electronic") evoca computer, internet, autostrade dell'informazione, interattività. Non a caso, nato per distinguere la posta elettronica (pardon, e-mail) da quella con carta, busta e francobollo, è trascinata in ogni campo dell'umana attività per definirne le più moderne e sfavillanti evoluzioni: e-commerce, e-business, e-procurement.

"Learning" sembra indicare una precisa scelta di metodo: l'oggetto è l'apprendimento, non l'insegnamento (anche se, come diceva una brillante relatrice in un recente convegno: "Molti parlano di e-learning, ma sotto sotto pensano a e-teaching").

L'e-learning, quindi, nasce dalla tecnologia (che amplia velocemente il campo del possibile), ma dipende da quello che sanno fare i formatori.

Si sta ripetendo nella formazione quello che è accaduto negli uffici dopo l'arrivo dei personal computer, che all'inizio sostituivano le macchine da scrivere delle segretarie. Tutto procedeva come sempre, solo più veloce: il capo dettava o scriveva a mano, la segretaria batteva, stampava, tornava dal capo a far vedere il documento; il capo correggeva, riprendeva la segretaria che non capiva la sua grafia e aspettava la seconda versione. Solo dopo si è scoperto che il computer non era una macchina da scrivere e che il capo poteva usarlo da solo, per molte altre attività. Poi i computer si sono collegati a banche dati, in rete e al mondo intero. Quindi sono state modificate le procedure interne abolendo passaggi inutili. Infine sono cambiati la struttura organizzativa e il modo di lavorare di tutti: l'azienda informatizzata è irriconoscibile rispetto a pochi anni prima.

Adesso tocca alla formazione capire come gli strumenti tecnici modificano la qualità e le forme dei processi di apprendimento. Per questo l'e-learning è un universo da esplorare con attenzione, cominciando da una visione d'insieme.

Ingredienti

Se l'e-learning fosse una ricetta di cucina, questi sarebbero gli ingredienti:

1. Tecnologie, che comprendono:

- personal computer, server e accessori sempre più potenti e veloci;
- canali di comunicazione (internet, ma non solo) per trasferire quantità crescenti di informazione (quantità che si trasforma subito in qualità: vuol dire che oltre ai testi si trasmettono immagini, suoni, filmati e videoconferenze);
- servizi di rete, sincroni (aule e ambienti virtuali, chat, teleconferenze) e asincroni (siti web, forum, newsgroup, mailing list);
- linguaggi di programmazione per costruire con facilità sistemi sempre più efficaci;
- programmi per la gestione integrata del processo formativo (le famose "piattaforme di e-learning").

2. Strutture organizzative, dove lavorano docenti, formatori, segretari, tutor, redattori e animatori per fornire servizi a committente e partecipanti.
3. Reti sociali che coinvolgono partecipanti e staff ("comunità di apprendimento").
4. Corsi autodidattici, lezioni, materiali testuali o audiovisivi, finalizzati all'insegnamento/apprendimento di specifici contenuti.

Con questi ingredienti, possiamo realizzare processi formativi dalle straordinarie potenzialità o anche sperperare quantità illimitate di risorse producendo il nulla. Non è una questione di tecnica, ma di idee, metodi e creatività.

Il tempo dell'e-learning è iniziato e si sviluppa a partire da tre direttrici convergenti: apprendimento, comunicazione e organizzazione.

Apprendimento

I bambini, ma anche gli adulti (molto meno) sanno benissimo imparare da soli, senza un insegnante, dall'esperienza propria o altrui, attraverso contatti diretti o sistemi tecnologici. Dopo alcuni millenni di le tecnologie a una via (testi e audiovisivi) la svolta viene dal computer e dai programmi (simulazioni, ipertesti, multimedia) che interagiscono con "intelligenza" (quella del programmatore, naturalmente): oltre a fornire informazioni, permettono di vivere esperienze, riproducendo la migliore didattica attiva, ma superandone i limiti fisici.

Ecco un'immagine di fantasia, futuribile ma non troppo.

Corso di comunicazione per operatori del supporto post-vendita. Con speciali occhiali ho una perfetta visione tridimensionale della realtà che un potente computer crea apposta per me. Un microfono e sensori in tutto il mio corpo captano parole e movimenti.

Così posso entrare in un ufficio ben arredato, dove ricevo il primo cliente. "Buona giornata," – esordisco – "cosa posso fare per lei?". Un po' di cortesia dovrebbe mettere a proprio agio il signore che lamenta un guasto fuori garanzia. Non funziona: il tipo è esigente e non sembra disposto a darmi retta. Non è affatto simpatico, alza la voce, si agita: tanta aggressività mi colpisce, non so come fare e ogni mio tentativo sembra peggiorare le cose. Questo qui ci gode a mettermi in difficoltà.

A quel punto, con un comando blocco il cliente (si mette in posizione di attesa) e chiedo aiuto al sistema, col suo immenso database di informazioni. Grazie a un accesso ipertestuale guidato navigo tra teorie sulla comunicazione, casi tipici, tecniche di negoziazione, faccende come "ascolto attivo" ed "empatia affettiva". Ma selezionare le informazioni non è facile. Per questo chiamo un "agente", entità virtuale dotata di intelligenza (artificiale) e capacità di dialogo, che entra nella stanza nei panni di un collega più anziano (ma potrei scegliere una qualunque figura rappresentativa: Virgilio o Beatrice, Lenin o l'arcangelo Gabriele). L'agente risponde alle domande, mi rassicura ("Sì, quello è il cliente che tutti preferiremmo evitare"), fornisce indicazioni bibliografiche ("Pensa agli assiomi di Watzlawick") e consigli ("Adesso ricordagli i termini del contratto...").

Piano piano mi si chiariscono le idee, così saluto il collega e sblocco il cliente, tentando una nuova strategia: "Mio caro signore, deve capire che un caso come questo capita una volta ogni diecimila...". Non mi lascia finire: "E per uno ogni diecimila non sapete fornire un'assistenza decente?". E se ne va sbattendo la porta e minacciando querele.

Un fiasco, ma almeno ho imparato qualcosa: mai minimizzare i guai altrui. E poi nessuna azienda ci rimetterà per la mia imperizia: un comando e la scena riparte dall'inizio. "Buona giornata, cosa posso fare per lei?".

Non è training on the job (termine con cui di solito si teorizza il fatto di non avere tempo e risorse per fare formazione come si deve), ma un'esperienza emotivamente coinvolgente e straordinariamente efficace.

Visioni? Per ora sì, ma la strada verso nuovi modelli di formazione è tracciata. Chi ne vuole un assaggio deve rivolgersi al mondo dei giochi. Per esempio giocare a SimCity o esplorare uno dei Mud (Multi User Dungeon) presenti nella rete: ambienti fantastici dove si impara in fretta a scansare pericoli, risolvere enigmi, cercare oggetti, interagire con entità aliene e creare il proprio spazio vitale (un buon punto di partenza è il portale Mud.it <www.mud.it>). Astraendo dall'ambientazione che fa tanto *Il Signore degli Anelli*, è possibile intravedere le grandi potenzialità formative di qualcosa di simile che ancora non esiste.



Comunicazione

Nei Mud, come negli altri mondi virtuali e in tutti i sistemi di rete destinati all'e-learning, c'è anche un'intensa vita sociale, che la rete stessa facilita enormemente. Per due motivi: annulla la distanza e rende non necessaria la contemporanea presenza degli interlocutori.

La fine delle barriere di spazio e tempo porta un modo nuovo di intendere la formazione. Già oggi è possibile costruire intorno a un percorso formativo (d'aula, outdoor, in teleconferenza o in autoistruzione) una "comunità virtuale di apprendimento", ricostruendo in rete le interazioni che fanno ricca e coinvolgente la formazione in presenza. Con diverse conseguenze:

1. trasformare la formazione da fatto episodico in processo quotidiano e duraturo;
2. accumulare nel tempo una base di conoscenza condivisa, sempre disponibile;
3. fornire servizi di tutoraggio, consulenza, assistenza e informazione;
4. incrinare le barriere gerarchiche, mettendo tutti a portata di mouse;

5. creare interazioni emotivamente forti tra persone che costruiscono la propria storia, in un villaggio virtuale dove cadono i confini tra lavoro, formazione e tempo libero.

Ecco allora un'altra fantasia.

Tornato al lavoro dopo un corso ben riuscito ("Comunicazione col cliente nel supporto post-vendita"), mi accorgo di desiderare la vicinanza del docente, del tutor o di qualche collega di corso: finora nessuno dei clienti si è comportato come nei casi di studio. Mi hanno imbrogliato? La teoria è diversa dalla pratica? O forse sono io non ho capito bene? Mi vengono alternativamente dubbi e idee. Certo che tre giorni d'aula non bastano. Per fortuna non devo attendere un mese per l'incontro di follow-up. Mi collego alla "comunità" realizzata per questo corso. Nome utente, password e sono dentro. Leggo dalla home page le notizie del giorno, poi vado nel Forum: cerco messaggi di persone nelle mie condizioni. Qualcuno ha segnalato un caso interessante nell'area Biblioteca: lo trovo e lo scarico per leggerlo più tardi. Nell'area Link scopro il sito di un'organizzazione dei consumatori, ottima occasione per vedere le cose dall'altra parte. Ma quel cliente di stamattina, quello aggressivo che si mette a urlare per un difetto da niente, proprio non riesco a mandarlo giù. Sono proprio impotente e disarmato. Mi decido a scrivere nel Forum: chissà quanti altri hanno a che fare con gente del genere. Poi mi scollego, ma tornerò domani (o stasera, o stanotte): di certo qualcuno avrà risposto.

Questo modo di apprendere deve la sua eccezionale efficacia alla continua alternanza tra informazione, formazione e lavoro, alla quotidiana partecipazione a relazioni che rafforzano l'identità professionale, aiutando a non morire di entropia (e di noia). Tutto questo (e molto di più), con le tecnologie di oggi.

Organizzazione

Le prime esperienze di e-learning (ante litteram) si basavano sulla distribuzione di corsi in rete o su cd-rom. La parola d'ordine, come ripeteva l'amministratore delegato di una nota azienda, era: "Voglio mille titoli nel nostro catalogo di formazione a distanza". C'è voluto qualche costoso fallimento per capire che, tecnologie o meno, la formazione è un processo che va gestito in tutti i suoi aspetti. Per questo, le recenti piattaforme di e-learning tendono a fornire un servizio completo: erogano corsi on line, mantengono traccia della loro fruizione, supportano comunità virtuali, personalizzano i percorsi formativi in base al profilo degli utenti, somministrano test di apprendimento e integrano funzioni di gestione della conoscenza.

Servizi del genere potrebbero diventare la base di un'organizzazione che apprende. O, al contrario, soffocare l'e-learning (e gli individui) in un rigido reticolo e-burocratico di obblighi e divieti, password e profili predefiniti.

Ragione di più per seguire con attenzione gli sviluppi futuri. A cominciare dalla prossima puntata.

Infografia

- *Mud.it* <<http://www.mud.it/>>
- Ordine degli Psicologi del Lazio, 2002, *Atti del convegno "Tra new economy e recessione", Sessione B "Formazione ed e-learning" (15 dicembre 2001)*, in preparazione.
- Sherry Turkle, 1996, *Life on the screen*
La vita sullo schermo, Apogeo.