

**Convegno "Sicurezza, Informazione e  
Formazione"**

**Vindice Deplano  
(Mafrau)**

# **Comunità virtuali di apprendimento**

**Roma, 28 febbraio 2001**

Visto che per Mafrau mi occupo di formazione da molti anni, sono molto felice di sapere che sulla sicurezza c'è bisogno di fare formazione in quantità notevole, per molte persone e a lungo.

Mi sto chiedendo però di quale formazione abbiamo bisogno, perché formazione è un termine un po' troppo ampio che di solito si identifica con alcuni particolari tipi di formazione. È la formazione fatta con metodi tradizionali, che derivano dalla scuola, che quasi automaticamente continuiamo a riproporre in tutte le situazioni, aziendali o meno, che la richiedono.

### ***Tre problemi***

Sono modelli che in questo momento presentano, secondo me, tre aspetti problematici.

Il problema numero uno è che c'è bisogno di fare molta formazione. Quanti seminari sulla sicurezza deve seguire un'azienda per essere in grado di affrontare i rischi della comunicazione? Dieci? Cento? Con la formazione d'aula non se ne può fare più di una certa quantità, piuttosto bassa, perché la formazione d'aula è particolarmente costosa, richiede la presenza contemporanea di varie persone in un luogo fisico, richiede spostamenti, richiede di interrompere l'attività di ufficio.



Secondo aspetto problematico. Se partecipiamo a un meraviglioso seminario su qualsiasi argomento, ci possiamo chiedere: quand'è che abbiamo veramente bisogno del docente? Quand'è che abbiamo bisogno veramente dei nostri colleghi del corso di formazione? Ebbene, abbiamo bisogno di queste persone il giorno seguente a quello in cui il corso è finito: siamo tornati nelle nostre aziende con un

bagaglio di idee, magari con qualche perplessità, comunque con qualcosa nel nostro carniere cognitivo e lo applichiamo nel nostro lavoro. Là cominciamo ad avere dei dubbi: chi ci risponde? Certo, c'è il prossimo seminario che si terrà tra venti giorni. Ma non va bene.

Il terzo aspetto problematico è banale: l'innovazione tecnologica è tale che la formazione non può avvenire una volta per tutte. E questo è valido per la sicurezza, ma anche per tutto il resto. La formazione non è quindi un fatto episodico: si parla di formazione continua. Torniamo al problema precedente di come si fa formazione continua.

Ad esempio, in Mafrau ci siamo dedicati per alcuni anni a produrre cd-rom, uno dei sistemi di autoformazione che potevano risolvere alcuni di questi problemi. Per fortuna, molto presto, grazie a Telecom, ci siamo detti: basta con i cd-rom,

bisogna puntare su qualcosa di diverso, quindi su strutture di rete (allora si parlava di "strutture di rete", di "formazione a distanza").

### ***Comunità virtuali***

Adesso la frontiera, la parola d'ordine di cui vorrei parlarvi è la comunità virtuale di apprendimento. Cos'è una comunità virtuale di apprendimento? Intanto, è una comunità, quindi un gruppo di persone che si mettono insieme perché condividono, ad esempio, alcuni interessi professionali, molto particolari e molto importanti per loro. E condividono anche alcuni servizi: essenzialmente, servizi di formazione. Per questo è una comunità di apprendimento.

Una comunità di apprendimento può essere costruita anche attorno a un corso d'aula. Noi l'abbiamo fatto con una bellissima esperienza di formazione per i capi di istituto delle istituzioni scolastiche: era una comunità di apprendimento basata su corsi d'aula che però continuavano in qualche modo in rete. Ci sono corsi d'aula, corsi con aule virtuali, corsi in autoistruzione. Insomma, mille cose che sono un elemento cardine delle comunità di apprendimento.

Non solo: in queste comunità ci sono anche servizi di informazione. Esiste una redazione che si occupa di scandagliare la rete, la stampa, le esperienze, per costruire quello che potremmo chiamare un "giornale radio", o un "telegiornale virtuale", personalizzato che copre tutto ciò che c'è da sapere su un certo argomento, sugli aspetti che interessano veramente i membri di quella comunità.

Nella comunità di apprendimento si può avere tutoraggio, consulenza, assistenza, si può interagire con qualcuno, con un tutor, con un docente, con uno staff. Nelle comunità di apprendimento, inoltre, le persone possono parlare tra loro. Quindi la comunicazione multi-a-molti si aggiunge (e direi che a volte è l'elemento più importante) alla comunicazione che si ha con il centro, con lo staff, con la redazione.

In realtà possiamo individuare immediatamente vantaggi in termini di costo in un'operazione di questo genere, ma l'argomento è talmente banale che vorrei saltarlo. Ci sono però aspetti fondamentali di qualità su cui vorrei centrare la vostra attenzione.

Intanto, è possibile costruire formazione con un livello di progettazione molto alto. Tutto l'investimento si sposta dall'erogazione, come nella formazione d'aula, alla progettazione, al materiale che può essere veramente di elevatissima qualità.

Inoltre, la formazione e lo scambio di conoscenze non sono episodici, ma un fatto continuo, quotidiano. La formazione, quindi, non si interrompe quando serve, ma si inserisce dinamicamente, in maniera anche inestricabile, nella normale attività lavorativa: ho un problema oggi e su questo problema chiedo aiuto, assistenza, consulenza, vado a informarmi, vedo dei prodotti e risolvo il mio problema. E magari, una volta che ho risolto il mio problema, comunico a tutti che l'ho risolto e come l'ho risolto, cosicché la quantità di informazione a disposizione di tutti cresce esponenzialmente nel tempo. Se, naturalmente, il sistema è fatto bene e lo permette.

Si creano così reti informali, orizzontali e verticali: questa è la comunità, questa è la sua essenza. Non possiamo dimenticare che la prima mailing list della storia era una mailing list abusiva della comunità Arpanet (siamo al nonno dell'attuale internet) e parlava di fantascienza. E fortunatamente i gestori di Arpanet non vollero chiuderla, anche perché non sapevano esattamente come fare visto che si appoggiava ai normali servizi di posta.

In questo modo viene valorizzata fortemente la funzione dei partecipanti come produttori di conoscenza e non soltanto come ricettori. Comincia ad essere un gioco molto divertente a cui partecipare.

### ***Uno spazio***

A noi piace immaginare la comunità di apprendimento come se fosse uno spazio. Infatti ci siamo divertiti in questi giorni a immaginare uno scenario nel quale le persone si avvicinano a un'area verdeggiante nella quale ci sono delle cose interessanti da scoprire. Possiamo immaginare un membro qualsiasi della nostra comunità di apprendimento che la mattina, la sera, di notte, durante l'orario di lavoro, nelle pause, quando vuole (questo è il bello: l'asincronicità) entra in questa comunità, consulta le ultime notizie sull'argomento che gli sta a cuore, partecipa eventualmente a un corso a cui si è iscritto, segue uno o più moduli didattici, inserisce le esercitazioni che avrà avuto tempo di svolgere da solo, chiede consiglio o consulenza a un tutor, entra nel forum per raccontare le proprie esperienze, per ricevere le esperienze degli altri.

Riteniamo che questo sia un sistema veramente efficace per apprendere, ma anche per vivere una professione (fatemi fare lo psicologo per qualche minuto, e poi smetto), per acquisire e rafforzare la propria identità professionale, perché ci sono dei lavori che non si possono fare da soli, che hanno bisogno di una rete. Gli psicoanalisti si incontrano tutte le settimane a notte fonda per parlare dei loro pazienti, altrimenti impazziscono. E suppongo che la stessa cosa potrebbe succedere anche agli addetti alla sicurezza di un'azienda.

### ***Net4Sicurezza***

Vorrei parlarvi della comunità di apprendimento che vi stiamo proponendo. Si chiama Net 4 Sicurezza: è un termine in anglo-italiano (che, ci dicono, sarà la lingua del futuro) che vuol dire la "rete per la sicurezza". Si tratta di una mappa concettuale in cui abbiamo inserito alcuni elementi importanti. C'è un settore di apprendimento, che è quello che qualcuno più anglofono di noi chiamerebbe di "e-learning", e un settore di servizi che l'anglofono di prima chiamerebbe "e-commerce".

Nel settore relativo all'apprendimento ci sono servizi di formazione e servizi di informazione: news, interviste, dossier, link (vuol dire che questa comunità ha anche un settore che può essere visto come un portale verso le risorse di rete sulla sicurezza).

C'è poi un settore che chiamiamo di "conoscenza", che si occupa esclusivamente di accumulare conoscenza prendendola dalla rete, dalle pubblicazioni su carta, dalla manualistica, dalle istituzioni, ma anche dai partecipanti. Potremmo assistere a quell'incremento esponenziale di conoscenza che speriamo sia ancora più esponenziale dell'incremento di attacchi informatici che ci aspettano a partire dal prossimo anno.

Nel settore "servizi" possiamo fornire servizi di consulenza basati sulle esigenze particolari di quel particolare utente. Potremmo fornire anche servizi standardizzati: servizi on-line direttamente tramite la rete e servizi on-site nella sede del partecipante/cliente/utente/fruttore. E pensiamo anche di inserire un settore che ha a che fare con i prodotti, che noi, ma ancora di più le altre aziende che si occupano di queste cose, possiamo utilizzare come vetrina. Noi magari ci occuperemo di fare le "prove su strada", un po' come fa *Quattroruote* con le auto.

Tutto questo è messo assieme da un servizio che possiamo chiamare di "animazione", per analogia con i villaggi Valtur: qualcuno che si occupa di stimolare, moderare, regolare, organizzare l'interazione tra le persone (senza mai mortificarla, naturalmente).

Abbiamo anche un piano di rilascio che vi descrivo rapidamente.

Dal 15 aprile riteniamo di far partire i servizi di informazione e alcuni servizi di



formazione: ci saranno alcuni corsi on-line (uno sulla sicurezza dei dati, uno sulla 675 e un altro sulla 626), concepiti per essere corsi di base fruibili direttamente in modo interattivo da parte della comunità di apprendimento, insieme a servizi di tutoring e servizi accessori a questo tipo di formazione. Ci saranno a disposizione anche alcuni archivi di documentazione e alcuni servizi di consulenza e

di analisi del rischio on-line.

Il primo luglio di quest'anno sarà il momento del lancio definitivo della prima base di servizi on-line e on-site e il sito migrerà verso l'e-commerce.

Dal primo ottobre saranno completati i servizi di formazione e di conoscenza. Saranno quindi disponibili, oltre ai corsi on-line, anche corsi con modalità diverse: possiamo immaginare anche dei seminari svolti in maniera sincrona: quindi via chat, via sistemi di lavagne condivise, via teleconferenza. Pensiamo anche di costruire dei corsi molto veloci che costituiscono l'equivalente formativo degli instant book: sulla base di un problema che è diventato caldo costruiamo un momento di formazione da fruire on-line in tempi molto molto ravvicinati.

Infine, al 31 dicembre 2001 la nostra comunità di apprendimento (che a questo punto non so più se chiamare solo di apprendimento) sarà pronta. E ci sarà una grande apertura anche a fornitori di servizi esterni.

Non vogliamo fare esattamente le Pagine Gialle della sicurezza, però la nostra ottica parte sempre dal punto di vista del fruitore. Riteniamo che il fruitore che gira in questo spazio, che continuiamo a chiamare virtuale, trovi anche la possibilità di conoscere i servizi e i prodotti disponibili e quindi di fare acquisti on-line. Vorremmo che fosse una struttura completa. Completa al 31 dicembre 2001, ma ciò non vuol dire che non continueremo a completarla nei mesi e negli anni che seguiranno.

### ***Virtuale?***

Una parola sul virtuale. Una persona molto avveduta tra i nostri amici che hanno saputo di questa iniziativa, ha detto: "Ma perché comunità virtuale di apprendimento? In fondo è una comunità: perché virtuale?" Francamente, questo ci ha fatto riflettere parecchio su cosa vuol dire virtuale. In realtà, ritengo che il concetto di virtuale si stia spostando nel tempo.

Approfitterò dell'ultimo minuto prima della pausa del pranzo per parlarvi di mio nonno. Mio nonno ha costruito una casa e siccome lui voleva lasciare qualcosa di solido, quindi di non virtuale, questa casa aveva i muri spessi un metro, era fatta di pietra. Credo che lui considererebbe sicuramente virtuali le nostre case in cartongesso nelle quali continuiamo ad abitare senza problemi. Mio padre invece, un'altra generazione, considerava con sospetto il bancomat, non si sentiva al sicuro e non l'ha mai usato. Quando vedeva me che ricevevo denaro in cambio di una tesserina magnetica era un pochino turbato. E mio padre era una persona colta, attenzione: il problema era proprio il senso di cosa è reale e cosa non lo è.

Noi cominciamo a chiamare virtuale questa comunità. Facciamo una scommessa e diciamo che il progresso anche cognitivo e culturale galoppa veloce: speriamo di non dover passare un'altra generazione prima di considerare vere le comunità di apprendimento. Mi auguro quindi di essere in un convegno fra sei mesi o un anno e di eliminare finalmente il termine "virtuale", di poter parlare di comunità di apprendimento sicuro che tutti sappiamo di cosa si sta parlando e tutti la sentiamo parte della nostra realtà quotidiana.

Un'ultima cosa: la faccenda del virtuale e delle rete ha un bel vantaggio rispetto alle cose reali. Normalmente se si deve aggiungere un posto a tavola quando è già apparecchiata, qualcuno deve rinunciare a qualcosa per far spazio al nuovo convenuto. Con la rete, invece, succede una cosa meravigliosa che ricorda la moltiplicazione dei pani e dei pesci: ognuno che arriva aggiunge qualcosa per tutti.

È per questo che vi invito caldamente, passato il convegno, nelle prossime settimane e nei prossimi mesi, a entrare in questa comunità, a partecipare tutti perché diventerà un bellissimo esperimento sociale oltre che tecnologico e culturale.

Grazie.