

## Possiamo davvero apprendere meglio con macchine e reti?

Vindice Deplano (responsabile dell'Area Formazione, Mafrau)

"E-learning": non è solo una parola nuova che sta prendendo il posto di altri termini passati velocemente di moda, come "formazione a distanza" o "computer based training". L'e-learning è piuttosto una possibilità, uno spazio da esplorare, reso disponibile dallo sviluppo delle tecnologie.

Vedrei così la distinzione tra i ruoli:

- la tecnologia definisce, momento per momento, il confine tra possibile e impossibile (migliorando macchine, reti e linguaggi di programmazione);
- psicologi, formatori e altri ricercatori avviano (per il momento, con qualche timidezza di troppo) un'esplorazione per individuare (o inventare) applicazioni realmente utili alle persone e alle organizzazioni.

Il problema è che, oggi, esperti di tecnologie, di apprendimento, di organizzazione e di marketing (sì, perché l'e-learning è anche qualcosa che si vende) per ora non si incontrano. E nemmeno si parlano: forse lo spazio da esplorare è ancora troppo grande, forse non usano tutti lo stesso linguaggio.

Tecnologie come variabile dipendente: analisi comunicativa di un ferro da stiro

Allora possiamo provare noi psicologi del lavoro a proporre un punto di partenza unificante: le tecnologie dovrebbero essere una variabile dipendente rispetto a un modello dell'uomo che apprende, comunica, si organizza, vive relazioni ed emozioni.

In caso contrario nascono i problemi. Ecco, per esempio, alcuni stralci delle istruzioni del mio nuovo ferro da stiro.

"Inserire la spina in una presa di corrente". Passi: si rischia di far sentire poco intelligente il lettore, ma è meglio essere precisi. Passi anche per il dettagliato elenco delle funzioni di tre pulsanti ("spray", "regolatore del vapore" e "supervapore"), quando anche dopo un attento esame i pulsanti continuano a rimanere due. In fondo sono bastate una laurea e un'oretta di studio per capire che due dei pulsanti si sovrappongono in un unico oggetto che può essere ruotato e, in certe specialissime condizioni, anche premuto.

Ma le cose acquisiscono un tono paradossale con la raccomandazione di "afferrare il ferro sempre dal manico" e di "avvertire le persone che si trovano nelle vicinanze dei possibili pericoli". L'idea che qualcuno ritenga di usare un ferro da stiro prendendolo per la piastra o fomenti atteggiamenti allarmistici del tipo "Tutti a terra che mamma stira!" è francamente al limite dell'umana comprensione.

Limite che è stato abbondantemente superato con la seguente "avvertenza" in grassetto:

**"Non stirare mai i tessuti direttamente sul corpo!"**

Che modello di utilizzatore (pretecnologico? extraterrestre? sadomasochista?) c'è dietro queste bizzarre istruzioni?

E' più che evidente che nella stesura di queste istruzioni (e nella progettazione dell'oggetto) non è stato consultato nessun esperto di psicologia cognitiva o di ergonomia. E nemmeno la moglie dell'anonimo redattore.

Allora, tornando all'e-learning, dovremmo sforzarci a seguire l'invito di Domenico Parisi (2002): "diventare membri di équipe che hanno il compito di costruire sistemi basati sulle nuove tecnologie

digitali... [perché] il compito dello psicologo è quello di immaginare, analizzare, progettare e realizzare quello che dovrebbe accadere nella interazione tra lo studente e il computer".

In questa sessione, ricercatori, formatori e uomini d'azienda hanno presentato il proprio punto di vista sull'e-learning, visto come un insieme di nuove possibilità dietro le quali si celano alcune importanti domande. Sono rappresentazioni ancora settoriali, che nascono dalla particolare esperienza di ciascuno, ma che nell'insieme possono fornire sprazzi di quella visione d'insieme di cui tutti sentiamo il bisogno.

### Prima possibilità: una nuova qualità dell'apprendimento.

Da sempre, le persone sanno imparare da sole, acquisendo le informazioni contenute all'interno di sistemi tecnologici. Dopo alcuni secoli di predominio delle tecnologie a una via (prima il libro, poi gli strumenti audiovisivi), oggi è possibile costruire artefatti cognitivi che interagiscono con il fruitore in maniera "intelligente" (vedremo se e quando sarà il caso di togliere queste virgolette): oltre a fornire informazioni, aiutano a vivere esperienze.

Così, la multimedialità, l'ipertesto, la simulazione (al computer) sono strumenti che permettono di raggiungere facilmente una qualità di apprendimento diversa rispetto a quella che si ritrova tradizionalmente nella scuola e nella formazione.

Sarebbero d'accordo Gianfranco Personé e Giuseppe Luigi Calisse (Banca di Roma), che infatti si dicono entusiasti delle potenzialità delle nuove tecnologie. Ma, portando la loro esperienza di sperimentazione di una piattaforma di e-learning, finiscono per chiedersi: dove è finito il metodo didattico in mezzo a tanta tecnologia? ("un'overdose", la chiamano), dov'è finito il contratto d'aula? Riassumendo: non perdiamo, applicando male le tecnologie, il nostro punto di vista di formatori, cioè la nostra conoscenza dell'adulto che impara.

Secondo Ciro Sementina e Sara Lombardi (Trainet), che presentano alcune realizzazioni concrete, l'adulto si adatta meglio a un apprendimento di tipo "percettivo/motorio" (in opposizione a quello scolastico di tipo "simbolico/ricostruttivo"). Lo hanno ben capito i curatori di alcuni musei della scienza, dove i visitatori possono liberamente interagire con gli oggetti esposti o con sistemi multimediali. La parola d'ordine è "imparare facendo" e, aggiungono, "divertendosi".

Portano un'altra esperienza (a cui, peraltro, ho contribuito direttamente) Sabrina Di Giusto e Claudio Rastelli (Mafrau): la realizzazione di corsi autodidattici secondo il metodo Must (Modelli di Universi Simulati e Tutoriali), basato sull'integrazione di ambienti di simulazione con un sistema tutoriale a carattere ipertestuale. Sono corsi dove mettersi in gioco (in modo "percettivo/motorio") è propedeutico all'acquisizione di nuove conoscenze (con modalità "simbolico/ricostruttive").

### Seconda possibilità: annullare lo spazio, addomesticare il tempo.

L'e-learning usa strumenti telematici che annullano le distanze e il vincolo della sincronicità, perché non è più necessaria la presenza "qui e ora" di maestri e allievi, docenti e partecipanti. Tutto questo amplia moltissimo le capacità di relazione.

Infatti, chi partecipa a un corso in aula non ha mai tanto desiderio di comunicare con il docente o con i colleghi come il giorno in cui torna al lavoro e tenta di usare le nuove competenze: scoprendo difficoltà, incomprensioni, ma anche nuove idee e possibilità impreviste. Nonostante la possibilità di incontri successivi di follow-up, il sistema di formazione in presenza tende di per sé ad abbandonare i partecipanti proprio nel momento del bisogno.

In questo campo, la parola magica è "comunità di apprendimento": la possibilità di realizzare processi formativi di lunga durata dove si ricostruisce la rete di relazioni orizzontali e verticali tipiche di un'aula, con in più la possibilità di condividere facilmente le informazioni.

Due interventi, uno di Francesca Alby, Alessandra Talamo e Cristina Zucchermaglio (Dipartimento di psicologia dei processi di sviluppo e socializzazione, Università "La Sapienza" di Roma), che presentano alcuni progetti di ricerca del Laboratorio di tecnologie e interazione discorsiva, l'altro di Alessandra Menelao e Brunella Cianfrone (Cattedra di psicologia generale e del lavoro, Università di Cassino), che partono da un approccio più generale, sottolineano l'opposizione tra due modelli di apprendimento: il "trasferimento" di conoscenze e la "partecipazione".

Ma partecipazione e telematica non sono sinonimi. Già nell'antichità, greci, cinesi, romani ed ebrei apprendevano attivamente in gruppo, dialogando, studiando casi, difendendo opinioni. (Poi con i primi seminari cattolici è arrivata la "pedagogia" e con essa il modello di lezione a una via con un forte orientamento all'obbedienza). D'altro canto, modelli per trasferimento si possono attuare anche a distanza: tutti ricordiamo "Non è mai troppo tardi" del maestro Manzi (un mito per tutti noi), che negli anni '60 insegnava dagli schermi televisivi a leggere e a scrivere in italiano.

La partecipazione richiede essenzialmente la presenza degli altri e quindi canali (preferibilmente multisensoriali) che permettano l'interattività tra docenti, tutor e partecipanti, l'esplorazione e la sperimentazione condivise.

In proposito, Ornella Martini (Laboratorio Tecnologie Audiovisive, Università Roma Tre, diretto da Roberto Maragliano) segnala un pericolo: la tendenza a parlare di e-learning mentre invece si pensa all'e-teaching. Il focus deve essere centrato su attività, atteggiamenti ed esperienze di chi apprende. Descrivendo alcune esperienze di apprendimento in rete, sottolinea, in maniera molto suggestiva, che Internet è utile perché "permette di interconnettere le parole". Il "testo" nella cui etimologia si ritrova l'idea di "tessuto", cioè "trama", diventa qualcosa che si ricostruisce "attraverso il lavoro e il chiacchierare collettivi e partecipi di milioni di cyber-Penelopi".

Un esempio per tutti è l'interessante esperienza di scrittura collaborativa in rete presentata da Giuseppe Esposito (dottorando del Dipartimento di Psicologia dell'Università "La Sapienza" di Roma).

Provocatoriamente, Agostino Quadrino (direttore editoriale di Garamond), afferma che la formazione a distanza non esiste: se c'è distanza non c'è formazione (al massimo istruzione o addestramento). Nei corsi on line per insegnanti è possibile fare formazione proprio perché si annulla la distanza:

- si avvicinano le persone, che costruiscono linguaggi, storie, una "vita di villaggio" che unisce lavoro e tempo libero;
- si realizza una "banca della conoscenza", per accumulo;
- si motivano i partecipanti (che intervengono anche da casa, di giorno e di notte);
- si crea qualcosa che tende a durare nel tempo.

### Terza possibilità: l'organizzazione che apprende

Le prime esperienze di e-learning (ante litteram), centrate sulla distribuzione (in rete o cd-rom) di un catalogo di corsi, riprendevano l'approccio "mordi e fuggi" di molti corsi in presenza. Poi è diventato evidente che anche formazione a distanza (come si chiamava qualche anno fa) è un processo che va gestito, coinvolgendo l'intera organizzazione nello sfruttare creativamente le nuove tecnologie.

E' una prospettiva allettante, perché l'e-learning, che non richiede spazi né tempi separati dalla normale attività lavorativa, prefigura un livello inedito di integrazione tra formazione e lavoro e l'avvio di un sistema di formazione continua.

Le recenti piattaforme di e-learning consentono la progettazione di percorsi formativi personalizzati (anche in funzione di percorsi di carriera), il monitoraggio dei processi (mantenendo traccia della

fruizione dei corsi e della partecipazione all'interazione), la somministrazione di test per la valutazione dell'apprendimento e l'invio di un flusso ininterrotto di informazioni.

E' un'evoluzione a due facce. Da una parte, questa è (forse) la volta buona che si arriva davvero all'organizzazione che apprende. Dall'altra esiste un rischio: che la grande attenzione per la gestione dei processi, i controlli, la valutazione e il tracciamento scivoli nell'e-burocrazia. Così il contatto diretto e genuino tra l'individuo e la nuova conoscenza, viene filtrato in funzione del livello contrattuale, della mansione, del profilo, del percorso di carriera, dei desideri del capo, dalle politiche aziendali, delle strategie di knowledge management, di un insieme di obblighi e divieti ancora più rigidi e imperscrutabili perché mediati da una macchina.

E' come vedere un bel paesaggio attraverso la griglia di un "burka". Un "burka cognitivo".

Dev'essere ancora un terreno minato, perché questo tema è affrontato da un unico intervento, quello di Beatrice Ligorio (Università di Salerno) e Antonio Massari (Harold), che presentano un'esperienza (per ora un progetto, ma verrà completata per fine 2002) davvero interessante. Non è una ennesima piattaforma, ma un sistema di simulazione, basato sul pensiero sistemico, che lega la performance dell'organizzazione ai processi di apprendimento. Un sistema in grado di produrre previsioni (una sorta di valutazione a priori dei risultati) e di monitorare i processi di apprendimento sulla base di un modello dell'organizzazione.

## Conclusioni

Il panorama dell'e-learning oggi, per quanto appena tratteggiato sulla base di pochi esempi, mostra accanto a molte questioni aperte anche esperienze che iniziano a essere significative. E indicazioni confortanti: si va tracciando una strada (ancora un sentiero, per la verità) caratterizzata, in tutti i suoi elementi, per il ruolo centrale dell'elemento uomo. Ruolo che si afferma (semberebbe) tutte le volte che psicologi e formatori guidano l'uso delle tecnologie, invece di subirle.

Ultima nota per i più curiosi. La marca del ferro da stiro? Amstrad: un'azienda famosa, fino a pochi anni fa, per i suoi personal computer. Sarà una coincidenza?

## Bibliografia

- Vindice Deplano, 2002, "Efficacia della formazione a distanza e determinismo tecnologico", atti del workshop Isfol *I Laboratori della Formazione Continua* (in corso di stampa).
- Domenico Parisi, 2002, "Perché la psicologia dell'apprendimento serve così poco alla scuola?", *Scuola e Città* (in corso di stampa).