

## PREMESSA METODOLOGICA

### 2.1 IL NUOVO LINGUAGGIO DELL'E-LEARNING

È noto, dall'analisi comparativa dei livelli d'istruzione (con media OCSE e molti dei Paesi dell'Unione Europea), che la popolazione italiana registri ancora tassi sensibilmente più bassi. È altrettanto noto quanto questo implichi prospettive di sviluppo tutt'altro che rassicuranti per il nostro Paese. "L'educazione e l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita svolgono un ruolo capitale nello sviluppo delle economie e delle società. Ciò è vero sia per le economie avanzate che per quelle che conoscono attualmente periodi di rapida crescita e sviluppo. Il capitale umano è un fattore chiave nello stimolare la crescita economica e migliorare i risultati economici individuali, e ha un impatto anche sugli ambiti non economici come la salute e l'inclusione sociale." (*Education at a Glance: OECD Indicators*, 2005).

È evidente, quindi, il rilievo da porre all'innalzamento dei livelli di formazione per tutta la popolazione, con una particolare attenzione alla forza lavoro (ove più forte risulta lo scarto in negativo, in particolare nel Meridione). Ciò implica un interesse crescente da parte delle politiche formative agli investimenti, ma anche agli aspetti metodologici ed organizzativi per favorire un'offerta flessibile, in grado di rispondere ai bisogni individuali, e una migliore integrazione tra i sistemi dell'istruzione e della formazione, in tutte le possibili articolazioni.

Il panorama dei modelli, delle metodologie, degli strumenti di e-learning sembra offrire nuove prospettive alla multiforme e variegata domanda di formazione. Non vi è dubbio che tutti i sistemi formativi, tanto nell'ambito dei percorsi formali di istruzione, quanto nel più vasto panorama della formazione permanente e continua, mostrano un interesse in continua crescita nei confronti dell'e-learning. Anche gli ambiti dell'apprendimento non formale ed informale, investiti dalle nuove opportunità dell'e-learning, propongono interessanti prospettive in risposta ai bisogni individuali di apprendimento, alla flessibilità e modularità della pro-

posta di formazione, al *lifelong learning*, ma anche agli innovativi e promettenti scenari di costruzione e condivisione della conoscenza, con lo sviluppo di comunità professionali attraverso la rete.

È sufficiente osservare la crescita che il mercato dell'e-learning ha registrato negli ultimi anni per concordare che si tratta ormai di una solida realtà. Una realtà sicuramente molto fluida, che pone anche forti elementi di contraddizione, alla continua ricerca di nuovi equilibri, di punti fermi, ma sicuramente orientata a radicarsi sempre più profondamente in tutte le attività formative.

Se fino a qualche anno fa il termine e-learning implicava prevalentemente ambienti di apprendimento posti in alternativa ai tradizionali luoghi, metodologie, pratiche della formazione, oggi è sempre più radicata la convinzione che attraverso l'e-learning sia possibile e necessario ripensare la formazione e la didattica, in una logica di integrazione, di ricomposizione variabile ed articolata degli spazi, dei modi, dei tempi, delle attività, con un impegno per riqualificare la didattica, prendendo le distanze da alcuni falsi miti (economicità, facile accessibilità, flessibilità ecc., posti a prescindere da un'analisi di condizioni e vincoli) che hanno contribuito a creare, nel recente passato, un quadro confuso e astratto dell'e-learning.

Non mancano neppure elementi di dubbio e contraddizioni, primo fra tutti il rischio del *digital divide*. È noto che i consumi culturali della popolazione italiana sono segnati da una profonda variabilità: da una parte, quanti accedono attraverso tutti i media alla produzione culturale e, dall'altra, quanti ne sono fuori. E le nuove tecnologie di rete, che sono alla base delle proposte formative aperte dall'e-learning, rischiano di essere un nuovo e più forte fronte di discriminazione, ma al tempo stesso sono anche fonte di nuovi scenari per una più incisiva e concreta forma di partecipazione, non solo alla vita democratica, ma anche alle forme di costruzione, produzione e condivisione della conoscenza.

Quindi, i sistemi dell'istruzione e della formazione professionale si confrontano con i nuovi modelli della formazione e-learning in una prospettiva di innovazione delle metodologie di insegnamento-apprendimento, oltre che tecnologica. Particolarmente promettenti, proprio nell'ambito del confronto e della integrazione di modelli, strategie, media, sembrano essere gli scenari del *blended learning*, nella sua accezione più ampia. Quest'ultima non è esclusivamente ricondotta ad una miscela di formazione in presenza e a distanza, ma ad una ben più ricca composizione di variabili ed elementi che includono metodologie didattiche diverse, dalla lezione frontale alla *gaming simulation*, così come tecnologie e media di varia natura, forme comunicative e materiali didattici.

In generale, un progetto *blended learning* può prevedere la combinazione di lezioni o attività affidate ad un docente o a un tutor (in aula, in classe virtuale, in video,

in teleconferenza, ecc.); attività in autoapprendimento (contenuti digitali, ma anche manuali, testi, risorse libere, ecc.); attività condotte in forma laboratoriale con l'attivazione di processi di apprendimento collaborativo nell'ambito di una *community* (basati sull'interazione sincrona o asincrona, in presenza o a distanza).

Senza dubbio il significato ed il ruolo delle *community*, favorite dalla tecnologie di rete, sembrano essere alcuni tra i capitoli più interessanti per lo sviluppo di ambienti e-learning, e particolarmente promettenti risultano le applicazioni in ambito professionale ove un ruolo fondamentale viene esercitato dal valore che le pregresse esperienze individuali e collettive rivestono nella costruzione di sapere condiviso.

Progettare formazione in modalità *blended* significa quindi allargare il proprio bagaglio, includere nuovi strumenti e tecnologie, ma anche e soprattutto ripensare ambienti e media noti e sperimentati per orientarsi verso forme di integrazione i cui confini vanno di volta in volta definiti. Se questo pare essere un ulteriore potenziamento delle risorse a disposizione del progettista della formazione, per altro verso apre però una grande incertezza, una maggiore difficoltà a padroneggiare non solo gli strumenti, ma anche e soprattutto gli schemi di interpretazione delle innovazioni, a partire da un linguaggio condiviso che serva a chiarire piuttosto che a confondere, a creare legami di continuità piuttosto che fratture.

Su questo tema possiamo sicuramente partire da una considerazione largamente accreditata: non solo la terminologia dell'e-learning è scarsamente condivisa, nel senso che con lo stesso termine si possa trovare riferimento a situazioni e concetti profondamente diversi, ma il territorio degli equivoci è quotidianamente alimentato da neologismi che neppure sembrano cercare un "ancoramento" ai concetti e ai termini accreditati. In pratica, parrebbe del tutto legittimo, quasi inevitabile, introdurre nuovi termini, perlopiù di matrice tecnica, che non hanno elementi di contiguità o continuità con altri termini, e questo forse proprio a causa di una concezione della innovazione come rottura con il pregresso. Una quantità innumerevole di termini potrebbe valere come esempio, anche tra quelli ormai più noti ed accreditati; basterebbe confrontare l'uso spontaneo di termini quali *forum*, *blog*, *wiki*, *mailing list*, classe virtuale o aula virtuale e, in ogni caso, saremmo in seria difficoltà a scartare un qualsiasi punto di vista, al di fuori di un contesto che non sia realmente condiviso.

Le ragioni possono essere veramente molte, così come le strade per arrivare ad una maggiore chiarezza, ma una prima constatazione è che devono essere resi espliciti un punto di vista, il destinatario, il fruitore e gli scopi dei termini in uso. Il linguaggio è uno strumento, oltre che una chiave di interpretazione, ed è necessario considerare che può essere diversa la prospettiva del formatore rispetto a quella del sistemista informatico, anche quando si tratti della stessa questione: l'e-learning.

Quindi, ciò che dei termini deve essere messo in evidenza è il significato in relazione al contesto d'uso e quindi i legami che gli stessi termini hanno o possono avere rispetto al quadro culturale e professionale nel quale si collocano.

Proprio sul terreno dei termini, e dei concetti che con essi vengono veicolati, pare particolarmente opportuno procedere ad una ricognizione dei vocaboli che caratterizzano ormai un linguaggio specifico che se per molti versi mostra la sua matrice tecnologica è, d'altro canto, fortemente intrecciato alle tematiche educative, dell'apprendimento, dell'insegnamento, della valutazione. Proprio su questo fronte, per alcuni versi transdisciplinare, si intravede una certa egemonia degli aspetti tecnici e tecnologici e al tempo stesso una crescente sottolineatura del rilievo che dimensioni più specificamente educative rivestono nel dibattito sull'e-learning.

È importante, quindi, offrire agli operatori della formazione, ai responsabili di progetti formativi e in generale agli utenti dell'e-learning strumenti interpretativi che, a partire dalla conoscenza dei termini, consentano un avvicinamento funzionale alle metodologie e tecnologie dell'e-learning.

Come sopra evidenziato, le definizioni di termini che possono essere ricondotti all'e-learning risentono di una impostazione più interessata a definire gli aspetti tecnici e tecnologici che non quelli di utilizzo formativo. Certamente si può osservare che sta alla capacità del formatore leggere e tradurre nella propria attività formativa la terminologia che si propone, ma questo non sempre può essere dato per scontato, soprattutto quando il lessico viene concepito come una chiave di accesso a ciò di cui non si ha esperienza, per cui, ad esempio, non è affatto scontato che al termine *wiki* possa essere associato un ambiente di scrittura collaborativa.

Questo Glossario, nel quadro ormai ampio della offerta, vuole porsi con questa finalità: orientare i formatori nella comprensione dello scenario e-learning interpretando i loro bisogni, ossia partire dal linguaggio che è proprio della formazione e rendere esplicito il legame tra aspetti tecnologici e formazione.

Quindi, la ricerca dei termini e modelli dell'e-learning, realizzata per la compilazione del presente Glossario, intende essere un punto di riferimento per operatori (docenti, progettisti, ecc.) e utenti in generale, con lo scopo di fornire elementi di chiarezza e una chiave interpretativa del complesso panorama sopra delineato che, senza trascurare gli aspetti tecnologici, mostri la evidente matrice pedagogica del campo di indagine. Si intende, quindi, esplicitare la continuità e/o la discontinuità delle problematiche proprie dell'e-learning con le conoscenze e il linguaggio condiviso dei formatori, dando conto della evoluzione storica dei termini e dei concetti nel loro quadro educativo.

Il Glossario propone una griglia di lettura della terminologia sull'e-learning che mette in evidenza non solo le dimensioni concettuali e di uso ricorrenti, ma anche il possibile posizionamento delle voci all'interno delle diverse funzioni professionali inerenti il processo formativo, così come delineato nel Decreto del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale n. 166/2001, *Accreditamento delle sedi formative e delle sedi orientative*.

*1.1 Il nuovo  
linguaggio  
dell'e-learning*

## 2.2 LE FONTI DEL GLOSSARIO

La letteratura sull'e-learning comprende un'ampia pubblicistica su supporto cartaceo e digitale, anche disponibile sul *web*. Nello specifico dei Glossari in italiano sull'e-learning, esiste un'ampia offerta, soprattutto *on line*. A tal riguardo, si evidenziano:

- la proposta di ISVOR-Fiat;
- la traduzione del Glossario dell'ASTD (*American Society for Training Development*);
- il Glossario realizzato da ASFOR (Associazione Italiana per la Formazione Manageriale).

Il Glossario ASFOR è diventato di fatto un punto di riferimento per la vastità delle voci in esso contenute, nonché per essere stato riprodotto in appendice al *Vademecum per la realizzazione di progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni* (2004), a cura del CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

Questo *Vademecum* costituisce la "premessa" alla Direttiva del 6 Agosto 2004 *Progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni*, emanata dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica.

Il *Vademecum* prende in considerazione il processo di sviluppo dell'e-learning, evidenziando l'importanza delle tecnologie connesse alla produzione e all'uso di materiali didattici riutilizzabili. In riferimento ad un progetto di e-learning, sono analizzati i seguenti aspetti: la gestione e l'impatto organizzativo; la progettazione didattica e le sue ricadute sulla fase di erogazione; la valutazione e il monitoraggio; i ruoli professionali; le scelte che determinano impatti sui costi.

La realizzazione del Glossario ha richiesto un'ampia ricognizione di tutte le fonti che rappresentano il panorama scientifico e professionale dell'e-learning. Oltre alle fonti sopra menzionate, sono stati analizzati:

- monografie, articoli di riviste e periodici, selezionati in base al criterio di maggiore rilevanza scientifica (rilevato degli autori, della edizione, numero di citazioni nel mondo scientifico);
- siti *web* e pubblicazioni elettroniche di associazioni professionali, enti di formazione e di ricerca attivi nel panorama dell'e-learning.

Inoltre, è opportuno sottolineare che sono state prese in esame diverse documentazioni, normative e iniziative - a livello comunitario, nazionale e regionale - sul tema dell'e-learning, con particolare riferimento al Progetto volto alla progettazione e realizzazione del Sistema Permanente di Formazione *on line* (SPF *on line*). La descrizione delle caratteristiche principali di questo Sistema è riportata nell'Introduzione del presente volume.

## 2.3 SELEZIONE, RAPPRESENTAZIONE E CLASSIFICAZIONE DELLE VOCI DEL GLOSSARIO

Nell'ambito del vasto panorama dell'e-learning considerato, sono state individuate le voci che rappresentano i concetti, i modelli, le metodologie e gli strumenti maggiormente rilevanti per guidare la comprensione e l'uso dell'e-learning in funzione degli scopi e dal punto di vista del formatore. Sono stati quindi scelti i termini più significativi nel collocare l'e-learning nel quadro della professionalità del formatore, cioè quelli in grado di chiarire e ricollocare i problemi della formazione nella nuova prospettiva offerta dalle ICT, privilegiando più gli aspetti pedagogici che non quelli tecnici. La scelta delle voci è stata effettuata anche sulla base delle finalità e dei processi di *SPF on line*, nonché dei trend di sviluppo emergenti dallo scenario europeo sull'e-learning, con particolare riferimento alla Società della Conoscenza e del *lifelong learning*.

La vasta terminologia dell'e-learning è ricca di sigle ed acronimi, perlopiù riferibili ad un lessico strettamente tecnico, specialistico, che in diversi casi non costituiscono oggetto di specifico interesse per gli operatori della formazione. Tuttavia, rispetto a questi termini, è stata effettuata una selezione ragionata, tesa ad individuare quelli maggiormente significativi per la comprensione e l'approfondimento di tematiche che risultano essere essenziali per orientarsi con consapevolezza nel panorama dell'e-learning.

Per quanto riguarda la rappresentazione di ciascuna delle voci selezionate, è stata predisposta una scheda articolata in specifiche sezioni che forniscono, nel loro insieme, una chiave di lettura utile a comprendere la voce sotto diversi aspetti. Le sezioni contengono:

- la spiegazione o definizione della voce sul piano concettuale, operativo e del suo contesto d'uso. In particolare, la voce è inquadrata rispetto sia alle implicazioni che essa pone da un punto di vista educativo, metodologico e didattico, sia allo scenario evolutivo di riferimento. Ai fini di una efficace rappresentazione della voce, la spiegazione può contemplare anche i riferimenti alle tematiche richiamate dai lemmi ad essa correlati;
- la lista dei termini correlati alla voce, i quali consentono di comprendere in modo più esteso e contestualizzato il significato della voce. I termini correlati sono tutti consultabili nel Glossario;
- gli approfondimenti bibliografici e sitografici della voce, che offrono ulteriori opportunità di conoscenza e di confronto sui temi inerenti la voce;
- la classificazione della voce secondo una matrice a doppia entrata relativa alle seguenti dimensioni di analisi: gli ambiti d'uso prevalenti, che evidenziano il contesto professionale in cui viene collocata la voce; le fasi del processo formativo, articolato secondo l'impianto del DM 166/2001, rispetto alle quali la voce assume un particolare rilievo sotto l'aspetto funzionale.

*Ambiti d'uso:*

- 1 ICT e reti telematiche;
- 2 Ambienti e piattaforme e-learning;
- 3 Modelli della formazione e dell'apprendimento;
- 4 Professionalità e-learning.

*Fasi del processo formativo:*

- A Diagnosi;
- B Progettazione;
- C Erogazione;
- D Monitoraggio e valutazione;
- E Promozione;
- F Qualità e ricerca;
- G Direzione e Coordinamento.

Naturalmente, come ogni classificazione, il sistema utilizzato si presenta più funzionale a facilitare il compito di lettura che non a rispondere a criteri rigorosi ed ineccepibili. Se, ad esempio, il termine *test* può agevolmente essere classificato rispetto alle aree di contenuto “Modelli della formazione e dell'apprendimento” e nell'ambito dei processi in “Monitoraggio e valutazione”, è altrettanto legittima una osservazione che volesse vedere incluso il termine anche nella fase della “Diagnosi”.