



INTRODUZIONE

IL GLOSSARIO QUALE SUPPORTO METODOLOGICO PER LA COMPrensIONE E L'UTILIZZO DELL'E-LEARNING

Il presente Glossario e-learning costituisce il risultato di un'attività di ricerca condotta dall'Area Risorse Strutturali e Umane dei Sistemi Formativi dell'ISFOL, nell'ambito del Sistema Permanente di Formazione *on line* (SPF *on line*)¹. Questo Sistema è stato progettato e realizzato dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, attraverso l'Assistenza Tecnica dell'ISFOL, con l'intento di mettere a disposizione degli operatori del Sistema Integrato dell'Istruzione, della Formazione e del Lavoro un'offerta di formazione continua basata sull'uso delle ICT (*Information and Communication Technologies*).

Dai documenti nazionali inerenti gli interventi del FSE (Fondo Sociale Europeo), emerge con chiarezza la visione coerente delle istituzioni circa l'uso delle ICT nei diversi contesti educativi e formativi. L'e-learning costituisce lo strumento privilegiato su cui investire per le sue maggiori possibilità di conferire flessibilità spazio-temporale all'apprendimento ed agevolare i processi di *lifelong learning*. Inoltre, è una delle opportunità su cui far leva per la creazione di nuove forme di organizzazione del lavoro come, ad esempio, il telelavoro².

Sulla base di queste premesse, è stata avviata a livello nazionale la costruzione di SPF *on line*, il cui potenziale bacino di utenza è di circa 400.000 operatori. Questo Sistema risponde alle finalità del Programma Operativo Nazionale FSE Ob. 3, a titolarità del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, per la Programmazione 2000-2006, con particolare riferimento all'obiettivo di "sostenere,

1 Cfr. ISFOL, *xformare.it - Sistema Permanente di Formazione on line. Catalogo dei percorsi di formazione continua per gli operatori del Sistema Formativo Integrato. Verso un quadro europeo delle qualificazioni* (in corso di pubblicazione).

2 Cfr. ISFOL, *Definizione di un modello di valutazione ex-ante della qualità degli interventi FaD/e-learning co-finanziati dal FSE*, Roma, ISFOL, 2004.

con una serie di interventi gestiti a livello nazionale, i principali processi di riforma e di innovazione nel campo delle politiche del lavoro e della formazione professionale garantendo ad esse una diffusione omogenea sul territorio nazionale, il necessario monitoraggio e l'interconnessione tra i diversi dispositivi”.

In questo contesto di riferimento, l'obiettivo della ricerca sul Glossario è stato quello di predisporre uno strumento metodologico in grado di accompagnare i diversi soggetti coinvolti da SPF *on line*, in particolare gli utenti finali (docenti, progettisti, *tutor*, valutatori, ecc.), nella comprensione e nell'uso dell'e-learning, tenendo presenti i loro bisogni e il contesto in cui agiscono. Il Glossario propone una interpretazione condivisa di modelli, metodologie e strumenti dell'e-learning, anche sulla base delle esperienze pluriennali maturate dall'Area nell'ambito sia di ricerche sul tema condotte a livello internazionale, nazionale, regionale, sia di specifici interventi di FaD/e-learning realizzati a livello nazionale a favore degli operatori del sistema formativo.

A fronte del vasto campo dell'e-learning, dove gli operatori si confrontano con settori, temi e linguaggi provenienti da discipline estremamente diverse tra loro, sono state privilegiate le dimensioni di analisi didattico-formative e di uso professionale dell'e-learning. In questa prospettiva, i lemmi proposti offrono un'efficace chiave di lettura su come un sistema di e-learning sia in grado di sviluppare un ambiente integrato di formazione attraverso l'uso delle tecnologie di rete per progettare, distribuire, scegliere, gestire e ampliare le risorse per l'apprendimento.

Il Glossario, quindi, consente di posizionare l'e-learning nella cultura e nella professionalità degli operatori, fornisce riferimenti teorici ed operativi accreditati per potersi muovere con efficacia in un contesto di e-learning e prende in considerazione gli attuali *trend* di sviluppo dell'e-learning e le loro molteplici implicazioni nella Società della Conoscenza, in particolare per lo sviluppo del *lifelong learning*. L'insieme di questi elementi rappresenta il punto di forza qualificante del presente Glossario nel panorama dell'offerta di Glossari analoghi, in cui sembrano prevalere, invece, apporti disciplinari soprattutto di tipo tecnico, con una limitata considerazione delle dimensioni educative dell'e-learning e del contesto professionale di riferimento.

È opportuno, inoltre, evidenziare come il Glossario abbia recepito e rappresentato le istanze e gli ambiti di analisi più significativi che emergono dallo scenario europeo sull'e-learning e da SPF *on line*.

Rispetto al quadro europeo di riferimento, il Glossario prende in considerazione i numerosi documenti e interventi comunitari sviluppati in tema di politiche educative, del lavoro e di coesione sociale, in cui l'e-learning assume un forte rilievo. A partire dal Consiglio europeo di Lisbona del Marzo 2000, i governi nazionali sono chiamati a svolgere un'azione continua per integrare le ICT nel campo dell'istruzione e della formazione, al fine di assicurare l'apprendimento continuo

e la coesione sociale, necessari per la Società Europea del Terzo Millennio. L'*Europe Action Plan 2005* ha inserito l'e-learning tra le proprie azioni prioritarie, ritenendo che esso rappresenti una risposta efficace alle esigenze di aggiornamento dei lavoratori in Europa. Il Programma e-learning pluriennale 2004-2006 ha mirato ad un'effettiva integrazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei sistemi di istruzione e formazione in Europa.

Le azioni nel campo dell'e-learning, inizialmente volte a potenziare le infrastrutture e le attrezzature, sono sempre più orientate verso gli aspetti pedagogici e di contenuto, gli standard di qualità, la formazione dei formatori e l'aggiornamento dei lavoratori; promuovono in questa direzione scambi ed azioni congiunte tra il settore pubblico e il settore privato. È sempre più diffusa la consapevolezza che un adeguato utilizzo delle ICT nei processi di apprendimento consenta di accelerare e ottimizzare la diffusione delle informazioni e della conoscenza, abbattendo i vincoli di tempo e di spazio tipici della formazione tradizionale.

Emergono, quindi, nuovi contesti formativi che concorrono a generare apprendimento, a strutturare *frame* di apprendimento, ovvero mappe cognitive che hanno un peso importante nell'affrontare successive azioni di apprendimento e nel sostenere i processi di innovazione in atto nel sistema sociale ed economico.

In questo quadro di orientamento, il Glossario permette di sviluppare una concezione dell'apprendimento inteso come continuo processo di interazione e retroazione tra variabili interne ed esterne, in cui la dimensione dell'interazione e della condivisione delle esperienze offerta dalla rete assume una forte rilevanza ai fini di una costruzione più consapevole e autonoma delle conoscenze e competenze, registrando ricadute positive a livello personale, lavorativo e della società in generale.

Per quanto riguarda SPF *on line*, si evidenzia che esso è al tempo stesso un sistema di offerta formativa, un modello di servizi didattici e uno strumento delle politiche attive; si propone di conseguire, come sopra accennato, specifici obiettivi quanti-qualitativi e traduce i propri risultati in termini di qualità, efficienza, efficacia e di impatto sul sistema formativo integrato. I percorsi formativi di SPF *on line* sono stati costruiti sulla base degli orientamenti più significativi emergenti dal dibattito istituzionale europeo e nazionale sulla formazione permanente degli adulti, assumendo come elementi strategici:

- un sistema di riconoscimento dei risultati dell'apprendimento basato sull'*European Qualification Framework* (EQF) per l'apprendimento permanente;
- un approccio per competenze alla formazione;
- una strategia didattico-formativa basata sull'apprendimento collaborativo in chiave costruttivista, secondo l'approccio *learning by doing*.

SPF *on line* offre all'utente tutta una serie di elementi che qualificano in modo significativo il processo di apprendimento, tra i quali si evidenziano gli strumenti di *community*, un sistema di *tutoring*, un servizio di monitoraggio e valutazione

del processo e dei risultati, uno strumento di capitalizzazione delle competenze maturate (*e-portfolio*). Tutto ciò si colloca in una dimensione di personalizzazione dell'apprendimento. Inoltre, mette a disposizione dell'utente un ambiente integrato di formazione, che si realizza con diverse modalità: l'autoapprendimento asincrono attraverso la fruizione di *learning object* costituiti da contenuti multimediali e interattivi disponibili sulla piattaforma di erogazione; l'apprendimento sincrono tramite l'uso di videoconferenze e aule virtuali; l'apprendimento collaborativo attraverso le attività di comunità virtuali di apprendimento. Rispetto alla complessità di queste strategie formative, il Glossario fornisce utili elementi di chiarezza e di comprensione, anche in chiave operativa.

Attraverso il Glossario, inoltre, è possibile acquisire e sedimentare un linguaggio comune sull'e-learning, che costituisce uno degli elementi fondamentali ai fini della creazione di comunità professionali di apprendimento *on line*, così come previsto all'interno di SPF *on line*. La condivisione di una stessa terminologia assume una ulteriore rilevanza se si considera la complessità dell'architettura progettuale ed organizzativa di SPF *on line*. Questa si articola su più livelli e coinvolge diversi attori/ruoli (Gruppo di Coordinamento e Controllo, Comitato di Indirizzo Strategico, Servizio Centrale, Servizio di Definizione e Sviluppo dei Contenuti Formativi, Laboratorio di Sviluppo Multimediale, Servizio di Assistenza all'Apprendimento), ciascuno dei quali presidia specifici processi operativi, interagendo funzionalmente con gli altri attori/ruoli.

Inoltre, accanto agli attori e ai ruoli "interni" al processo di costruzione, di erogazione e di gestione del sistema di servizi, SPF *on line* interfaccia un ampio e differenziato universo di destinatari, di tipo diretto ed indiretto, che con diverso ruolo sono portatori di interessi e di fabbisogni collegati alle filiere-obiettivo alle quali si rivolge: Obbligo formativo, Apprendistato, Formazione continua, Formazione permanente, Servizi per l'impiego, Formazione post-diploma e superiore.

Un altro aspetto importante da sottolineare riguarda l'offerta formativa di SPF *on line*. Questa nasce dalla ricostruzione del quadro delle competenze minime necessarie per lo svolgimento delle funzioni professionali della famiglia dei formatori, assumendo come struttura logica il Decreto del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale sull'*Accreditamento delle sedi formative e orientative* (DM 166/2001). Le funzioni riguardano le diverse fasi in cui si articola il processo formativo: Diagnosi, Progettazione, Erogazione, Monitoraggio e Valutazione, Promozione, Qualità e ricerca, Coordinamento e Direzione Amministrazione.

In relazione a questo impianto metodologico, il Glossario adotta un sistema di classificazione dei lemmi che pone in rilievo i possibili collegamenti tra gli ambiti d'uso dei lemmi e le funzioni professionali del processo formativo delineato dal suddetto DM, offrendo in tal modo un indirizzo operativo per l'esercizio di queste funzioni nel campo dell'e-learning.

In ultima analisi, è opportuno sottolineare che il Glossario, per le caratteristiche che presenta, contribuisce a raggiungere uno degli obiettivi comunitari più cogenti: predisporre dispositivi in grado di presidiare dal punto di vista pedagogico e sociale l'impatto delle nuove tecnologie applicate alla formazione, nella consapevolezza che lo sviluppo delle ICT, oltre ai benefici, possa anche generare e amplificare nuove e vecchie forme di esclusione sociale, aggravando il *digital divide*. È con riferimento a questo termine che oggi si parla di Società della Conoscenza, in cui il concetto di democrazia si misura in termini di capacità di fornire a tutti uguali opportunità di accesso alle conoscenze e alle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

Il volume si articola in tre capitoli. Il primo fornisce un quadro conoscitivo sui principali riferimenti concettuali e metodologici dell'e-learning che hanno guidato l'elaborazione del Glossario, tenendo presenti le attività di ricerca su questo tema svolte a livello nazionale ed europeo dall'Area Risorse Strutturali e Umane dei Sistemi Formativi dell'ISFOL. Il secondo esplora il percorso di ricerca e selezione delle fonti e delle voci del Glossario, nonché l'impianto metodologico di riferimento. Il terzo, infine, illustra ciascuna delle voci che compongono il Glossario.

Si ringrazia la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università "Roma Tre" per i contributi forniti alla realizzazione del Glossario.

