

Chi ha fiducia nell'e-learning?

di **Vito Madaio** (vitomadaio@tenstep.it)

Il settore della formazione, per sua natura deve stare al passo con i tempi, sperimentando ogni opportunità che offre l'evoluzione delle tecnologie. L'apprendimento di ognuno di noi si basa principalmente su studio ed esperienze personali e sul modo in cui ci vengono proposte le nuove informazioni.

L'e-learning è tuttora un modo nuovo di proporre i contenuti formativi di sempre.

Fermo restando il valore dei contenuti, a volte, il tipo di carta sul quale è stampato un libro fa la differenza. Non tutto deve essere su carta patinata, ma ammettiamolo, anche l'occhio vuole la sua parte. L'e-learning non si può sottrarre a questa semplice regola. In questo caso l'abito che fa il monaco.

Per chi propone l'e-learning significa stare al passo con le tecnologie, ridurre i costi, eliminare schedulazione, vincoli temporali e distanze. In realtà, un corso e-learning potrebbe avere un ciclo di vita infinito. Ad esempio, se si trasformassero l'Odissea e La Divina Commedia in una serie di corsi e-learning, diventerebbero corsi eterni, come un film o la semplice traduzione in un'altra lingua.

Con queste premesse, l'e-learning sembrerebbe qualcosa di magico. Purtroppo non è sempre così. Quali contenuti innovativi propone l'e-learning di oggi?

Se i contenuti restano quelli di sempre l'e-learning non farà molta strada e cosa più grave non offrirà tutti quei vantaggi da più parti sbandierati. Qui non è in discussione la potenzialità delle tecnologie, bensì la capacità di realizzare prodotti formativi competitivi, di migliore qualità e di immediata utilizzabilità.

In passato, abbiamo già sperimentato i corsi su videocassette, i corsi CBT, la formazione a circuito chiuso, senza grandi risultati. C'è stata una fase in cui ogni tipo di formazione era disponibile in edicola, a poco prezzo, come supplemento di riviste di divulgazione di massa.

Ma cosa ha prodotto quel momento euforico di formazione fotocopia in bianco e nero?

Quell'offerta formativa doveva spopolare, escludendo dal mercato molte società di formazione. Ma non è stato proprio così. Chiunque ha avuto modo di sperimentare un corso su cassette, o un corso CBT, ne è uscito quasi sempre frustrato e insoddisfatto, per l'aridità delle presentazioni o per la ovvietà dei contenuti.

Quanti corsi di inglese su cassette giacciono nelle nostre cantine ancora nel cellofan, accantonati dopo aver sentito le prime due o tre lezioni?

L'e-learning per essere efficace, necessita di grossi investimenti nella ricerca di modi alternativi per coinvolgere il discente, occorrono basi di conoscenze per garantire risposte adeguate alle interazioni. Non credo che un monologo a colori o con qualche pupazetto sia migliore di un monologo in bianco e nero. Senza interazione è meglio leggerci un buon libro, senza sfogliare le pagine con il mouse.

In un corso, gioca un ruolo determinante il rapporto umano che si stabilisce tra allievo e docente; rapporto impossibile da stabilire con un mezzo multimediale, anche se farcito di molti effetti speciali.

Il bravo docente, valutando fin dai primi minuti il livello di preparazione dei discenti, si sintonizza con la platea appena conosciuta, e va incontro alle piccole ma sostanziali esigenze dei presenti, mettendo tutti a proprio agio con poche battute e creando immediatamente l'effetto aula.

L'effetto aula è quella commistione che si crea tra i partecipanti di un corso.

I discenti, uno dopo l'altro, pongono domande a raffica che aiutano tantissimo a sviluppare il discorso appropriato a quel particolare gruppo. In certi casi, verrebbe voglia di continuare a discutere, rispondendo alle domande in modo esteso, abbandonando l'agenda del corso. Purtroppo, non si può fare, perchè sarebbe un grave errore in quanto il tempo è tiranno e l'agenda del corso va rispettata.

Però, se un docente non riesce a far parlare le persone nella prima ora di corso, effettivamente è meglio sostituirlo con un corso e-learning, cioè con un esercizio di laboratorio, dove un automa guida il discente in un percorso rigidamente predeterminato. Infatti, per alcuni contenuti l'e-learning è una buona soluzione. Ad esempio, quando si deve diffondere un manuale operativo di una nuova procedura a qualche migliaio di utenti, la forma più adatta potrebbe essere l'e-learning.

L'e-learning appare efficace per la comunicazione Uno-a-Molti, senza necessità di dialogo.

Invece, quando si deve trasmettere il ragionamento che sta alla base di una tesi, non bastano testi, immagini e suoni. Diventa indispensabile un intenso rapporto interpersonale, il linguaggio del corpo,

l'infusione di fiducia in chi ascolta, la capacità di ripetere lo stesso concetto con parole diverse, la verifica immediata della comprensione del ragionamento. E' necessario coinvolgere il discente in modo che si esprima e manifesti il suo bisogno di apprendere, comprese le lacune. Si deve costruire sulle domande dei discenti, perché esse rappresentano sicuramente una esigenza latente, un prerequisito non necessariamente soddisfatto.

Quelle facce timide e diffidenti dei primi minuti di un corso, devono pian piano darti fiducia, cominciare a sorriderci, confidandoci le loro preoccupazioni e trattandoci come l'unica fonte di informazione possibile, almeno per la durata del corso.

Solo così, a fine corso, puoi dire di aver arricchito le loro conoscenze e trasmesso loro qualche dei valori positivi. Forse dopo un buon corso in aula, una sessione di approfondimento mirato potrebbe essere utile, ma il riferimento umano per il discente rimane la fiducia che ha saputo infondere il docente in aula. In questo l'e-learning potrebbe risultare utile, ma non certo per creare quella fiducia di cui parlavo sopra.

Prospettive economiche

Prima di avventurarsi nello sviluppo di corsi e-learning, è opportuno tener conto di alcuni fattori, tra cui:

- ✓ Occorre un enorme impegno per sviluppare un buon corso e-learning, professionale ed interattivo, oltre ad una valida piattaforma software. Si parla di **20K Euro per ora di corso erogabile**. Ci sono poi un sacco di implicazioni sugli standard per sviluppare in modo modulare in modo da poter effettuare aggiornamenti successivi. In pratica si finisce con il dover **spostare la propria attenzione dal contenuto agli aspetti di sviluppo software**, se non si fa parte di una grande organizzazione che ha l'uno e l'altro. Inoltre, insieme alle competenze tecniche, occorre avere tanta competenza pedagogica.
- ✓ Un corso e-learning non potrà mai uguagliare l'interattività di un corso con docente in aula. Bisogna inserire molti esercizi, della tele-assistenza, delle forme premianti o incentivanti per evitare che le persone si addormentino davanti ad uno schermo, come accade a tutti davanti ad un programma noioso in TV.
- ✓ Un corso e-learning, è molto più costoso come sviluppo e sicuramente di minore qualità rispetto ad un corso in aula. I costi di sviluppo non saranno mai recuperati (**break-even-point**), se il corso non interesserà grosse masse di utenti.
- ✓ Un corso e-learning, per via dei costi di sviluppo, si giustifica solo se deve porgere un messaggio semplice o delle istruzioni tecniche ad una consistente massa di utenti. E' adatto per le cosiddette comunicazioni informative e di marketing.

Conclusioni

In un certo senso, Internet, senza troppi investimenti e nelle forme più svariate, assolve già molti compiti di tipo divulgativo che riguarderebbero l'e-learning. Ciò che bisogna ancora trovare è la dimensione giusta del messaggio da diffondere: un intero libro, una presentazione powerpoint, un filmato, un brano musicale, etc.

L'e-learning vorrebbe imporre formati e standard ambientali per imbrigliare la diffusione delle stesse informazioni di oggi. Con quale vantaggio? E per chi?

Se il nostro obiettivo è porgere educatamente dei contenuti, forse non è il caso di esasperare l'uso delle tecnologie, ma continuare a studiare come arricchire i contenuti della formazione attuale, anziché fermarsi e ripetere le stesse cose, questa volta attraverso fotocopie a colori.

Forse è il caso di avere un po' di rispetto per il famigerato utente finale, badando all'evoluzione ad al miglioramento dei contenuti, anziché inseguire soltanto le tecnologie per proporre minestra riscaldata.

Nel caso specifico della disciplina del Project Management, considerati i costi di sviluppo e le professionalità specifiche interessate, appare evidente che non è il caso di investire nella preparazione di corsi e-learning.

Semmai è il caso di affiancare alla formazione in aula, dei buoni **forum di discussione**, delle ottime **storie di successo**, delle **best practice** e **tante template per ogni necessità**.

Anche queste cose costano, poco, ma costano. Perciò bisogna entrare nell'ordine di idee che per un buon project manager accedere a questi utili servizi sarà come andare in libreria ed acquistare l'ultimo bestseller.