

Introduzione

L'E-learning è una modalità di erogazione della formazione in continuo e rapido sviluppo. L'E-learning prevede il coinvolgimento di un grande numero di "attori" con differenti ruoli e specifiche competenze, tra cui, in particolare:

- colui che progetta la formazione on-line;
- colui che la eroga;
- chi la acquista;
- chi, in prima persona la fruisce sul posto di lavoro o in altri ambienti e si confronta direttamente con questa nuova realtà (E-learners).

Nonostante la pubblicità, l'entusiasmo, la pubblicazione degli ottimi risultati conseguiti (specie in termini di recupero dei tempi e delle spese), dietro il fenomeno dell'E-learning stanno anche delle difficoltà non trascurabili.

Se è difficile progettare una formazione efficace, ma altrettanto complicato è convincere i destinatari a formarsi con gli strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie.

Questo approfondimento, ponendosi dal punto di vista degli E-learners, intende analizzare le difficoltà, i dubbi e le perplessità che essi possono incontrare, dal momento che questi problemi spesso inibiscono l'efficacia di un corso a distanza.

Consigli per Progettare una Buona Formazione Un'efficace progetto di E-learning deve essere scandito da tre fasi: prima, durante, e dopo il corso.

Per ciascuna delle tre fasi, i "protagonisti" del corso hanno compiti specifici.

	PRIMA DEL CORSO	DOPO IL CORSO	DURANTE IL CORSO
Progettisti	Capire i dubbi dei formandi	Fornire possibilità di apprendimento a seconda dei bisogni di formazione degli utenti	Valutare il processo della formazione Incoraggiare una riflessione dei formandi sul modo e tipo di formazione che ha soddisfatto le esigenze di apprendimento
Managers	Aiutare i progettisti a capire i bisogni dei formandi	Supportare e rafforzare le risorse dei formandi	Fornire una organizzazione indirizzata ad applicare le abilità acquisite
E-learners	Partecipare attivamente nella distribuzione dei progetti Prepararsi all'attività di formazione (pre-lavoro etc.) Esprimere le preferenze dei valori della formazione cosicché possano essere indirizzati	Connettere attivamente la formazione alla sua potenziale applicazione sul lavoro	Riassumere ciò che è stato appreso Trovare e richiedere modi di applicare quello che si è appreso

Linee Guida per Facilitare l' E-learner

Una parte determinante nella riuscita di un progetto di formazione via Web è giocata dall'atteggiamento dell'E-learner nei confronti della formazione a distanza.

Per il successo di un intervento formativo erogato nella modalità dell'e-learning, occorre collegare valori e motivazioni dell'E-learner con la struttura del corso. Di seguito, verranno elencati le linee guida riferite ai punti di forza dell'E-learning che possono incidere in modo positivo sull'approccio del discente.

È importante che l'E-learner :

- creda che la formazione contribuirà ad accrescere le sue performance in futuro;
- veda il gruppo di formazione come un referente e si identifichi con gli altri partecipanti del corso.

Inoltre è maggiormente motivato se:

- I. ha l'opportunità di dirigere o supportare l'attività degli altri all'interno del percorso di formazione;
- II. riceve feedback sui suoi progressi durante il corso di formazione;
- III. interagisce con gli altri partecipanti del corso.

Spesso, però, vi è uno scarto tra teoria e pratica cosicché, per un motivo o per l'altro, nella realizzazione di un percorso di formazione in E-learning si incontra sempre qualche ostacolo, che deve essere capito e analizzato per essere superato.

I Rischi dell'E-learning

1. Le paure iniziali

Spesso la paura del nuovo e dell'errore può inibire la partecipazione ad un corso on-line. Le persone sono restie ad iniziare un corso in quanto pensano che commettere degli errori possa far diminuire la stima nei loro confronti.

Generalmente, nei programmi di E-learning, i risultati che si ottengono, il numero di volte che si svolge un esercizio e gli errori commessi vengono tutti registrati e pubblicati via web, all'interno della classe virtuale, gli e-learners possono quindi venire a conoscenza dell'andamento degli altri.

Questo fattore può funzionare da deterrente alla partecipazione ad un corso on-line per gli E-learners che hanno bisogno di maggiore privacy e ritengono che sbagliare in pubblico possa far diminuire la stima nei loro confronti. In questo caso, non si pretende di cambiare la mentalità delle persone.

D'altra parte è necessario provvedere alla creazione di un sistema di E-learning che rispetti le esigenze di riservatezza degli E-learners.

Il caso dell'Università di Conoco

L'Università di Conoco ha elaborato una strategia per aggirare l'ostacolo.

Sono stati realizzati dei corsi on-line in cui non è prevista la registrazione del numero di volte in cui gli alunni tentano un test prima di superarlo, e solamente alla fine del corso viene rilasciato un certificato di partecipazione di frequenza.

2. La mancanza di motivazione

La novità del corso può rendere curiosi i partecipanti ma, col tempo, se non c'è una solida motivazione si può incorrere in un elevato numero di abbandoni.

La motivazione ha origine:

- dall'interno (cioè dall' E-learner stesso che beneficia del corso);
- dall'esterno (cioè dall'organizzazione che propone il corso).

Per essere motivati gli E-learners devono:

- vedere che la formazione risponde effettivamente alle loro reali esigenze di lavoro;
- affrontare argomenti che li interessano;- credere nell'efficacia del corso.

È utile quindi, che prima dell'inizio di un corso, i partecipanti vengano a contatto con testimonianze di vario genere che illustrino casi di successo di E-learning.

3. Una volta motivato...

Adeguatamente motivato lo studente si trova di fronte al suo computer e può iniziare il corso on-line. Non bisogna credere che da questo momento sia tutto facile, anzi, un forte motivo di abbandono del corso può essere costituito dalla poca dimestichezza dell'utente nell'uso delle nuove tecnologie.

Prima di comprare una piattaforma E-learning e utilizzarla per erogare formazione, bisogna effettuare un'analisi delle competenze informatiche di base dei futuri utenti, in modo da distribuire strumenti adeguati alla loro preparazione.

Nel caso in cui, nonostante siano stati forniti i software di più semplice utilizzo, gli studenti si trovino ancora in difficoltà è giusto dare loro un supporto maggiore.

Il caso della Motorola University

La Motorola University si è resa conto che molti dei suoi studenti abbandonano la formazione via web perché si trovano di fronte a strumenti informatici troppo complicati, almeno in fase iniziale, da gestire.

Nei progetti successivi sono stati assegnati quindi ai principianti delle guide alla formazione.

Le guide alla formazione hanno fornito un supporto umano all'esperienza on-line rispondendo alle domande e tenendo gli studenti in contatto con uno staff di supporto tecnico per le prime 2-4 settimane del corso.

4. La solitudine

È ormai provato da un grande numero di studi e ricerche che una formazione efficace avviene solo quando c'è un adeguato supporto umano.

Spesso alcuni fornitori di materiale per E-learning non pongono sufficiente attenzione alla dimensione sociale dell'apprendimento ritenendo che il Web funzioni come contenitore di informazioni e conoscenze.

Questa concezione può avere un impatto negativo sull'utente.

L'E-learner che si trova davanti ad un computer senza la possibilità di ricevere feedback e di condividere con altri ciò che ha appreso può sentirsi solo e isolato.

La sensazione di isolamento è causa di forte demotivazione e di fenomeni di drop-out. Gli erogatori di formazione a distanza devono avere presente che l'uomo è un essere sociale e, quindi, devono scegliere piattaforme adeguate con tutor, gruppi di discussione e interazione tra i membri di una stessa classe (es. collaborative learning, mentored learning).

Compito dell'E-learner è invece il mettersi nell'ottica che un computer non è uno strumento freddo e meccanico, ma un'opportunità di mettersi in contatto anche con altre persone.

Il caso di Janet Stevenson

Janet Stevenson è una libera professionista che ha seguito un corso on-line erogato dalla Abacus Learning Systems.

È stata seguita dal tutor Gerard Prendergast esperto nella progettazione e la distribuzione di corsi on-line e nell'utilizzo di CSCL (computer supported co-operative learning) e di First Class.

All'inizio era un po' diffidente nei confronti dell'e-learning ma le sue paure sono state vinte dal momento che si è trovata in un ambiente molto confortevole e rassicurante.

Il suo gruppo era costituito da sei persone.

Il tutor ha subito incoraggiato la partecipazione di tutti, ognuno ha spedito i suoi contributi ed è stato incitato a leggere quelli degli altri.

Si è creata così una forte collaborazione che ha permesso a ciascun utente di sentirsi veramente parte di un gruppo e di non dovere affrontare da solo il corso.

5. La quantità della distribuzione del materiale

Spesso i contenuti della formazione sono troppo ampi o le sessioni di lavoro troppo lunghe.

Questo può richiedere allo studente un impegno eccessivo, portandolo a stancarsi, a non memorizzare, e a non comprendere tutto quello che gli viene proposto.

Inoltre, in alcuni casi, il lavoro costringe a "relegare" la formazione in orari extralavorativi, rendendo la situazione difficile per chi deve conciliare il lavoro e la famiglia.

Un buon E-learner deve darsi dei tempi e fare delle pause ogni 20-30 minuti.

Sta anche ai progettisti del corso realizzare una struttura che permetta una gestione del tempo efficace rispetto all'apprendimento.

Tutor e coordinatori inoltre devono tentare di trovare soluzioni orarie alternative per incontri sincroni (es. pausa pranzo) che non interferiscano con la vita privata del discente.

Il caso della M2M University

La M2M University, creata da "Made2manage", organizza i suoi corsi on-line in moduli di 2 ore ciascuno, cosicché ogni impiegato può completare un corso senza spendere più di 4 ore lavorative al giorno.

Questa metodologia di formazione è stata utilizzata da "MetroPhotonics inc.", una società dell'Ottawa che si occupa di reti a fibre ottiche.

Uno dei responsabili dell'azienda, al termine del corso, ha espresso un'opinione molto positiva al riguardo.

I dipendenti non solo non sono stati distratti dalle loro mansioni, ma hanno anche appreso in misura maggiore rispetto ai tradizionali corsi di formazione.

Conclusioni

La formazione in E-learning non è sempre facile da affrontare soprattutto perché per la diffidenza degli E-learners nei confronti di questa nuova metodologia.

Una progettazione efficace deve tenere conto dei potenziali rischi al fine di implementare dei corsi on-line che siano funzionali a questo nuovo tipo di apprendimento.

L'E-learner invece non deve scoraggiarsi davanti alle prime difficoltà e accantonare ogni pregiudizio riguardo l'E-learning.

Questo approfondimento è stato svolto con l'intenzione di fornire una guida per coloro che per la prima volta si affacciano alla progettazione di E-learning.

Nonostante la ricerca sicuramente non sia esaustiva, essa ha inteso fornire almeno spunti di riflessione in modo da sottolineare problematiche che, se evidenziate e risolte, possono facilitare lo sviluppo di strumenti per la formazione on-line.