

B 0.01: Pesare le parole

Il primo scoglio di chi affronta argomenti che direttamente o indirettamente hanno a che fare con l'informatica è spesso la questione terminologica. È un mondo pieno di sigle e neologismi in inglese. Una volta però che queste vengano tradotte, le cose andranno certamente... peggio. Pensate che termini come DTP che sta per DeskTop Publishing siano già complicati da capire, tuttavia alla fine riuscite a farveli entrare in testa; poi andate in una paese a caso, la Francia, e sentite parlare di PAO. In compenso non trovate nulla sul DTP, ma proprio nulla! Alla fine l'illuminazione: PAO era la traslitterazione di DTP, Publication Aideé par l'Ordinaterur.

L'eLearning poi prevede che sappiate che cos'è un ERP, un ASP, un LSP, un LSM, il SAP e l'SQL, giusto per fare degli esempi. Anche senza spingersi troppo in là con l'informatese, le complicazioni insorgono già a partire dal nome stesso della "disciplina".

Più avanti, in un altro capitolo, elencheremo in maniera essenzialmente acritica (anche perché mutuati da prontuari d'oltre oceano) parte dei termini principali, essenzialmente anglofoni, usati da chi si occupa di e-learning. Per il momento passatemi questa presentazione più "personale": ci comprenderemo forse meglio se spendiamo fin da subito qualche riga per definire le parole che usiamo o almeno il significato che chi scrive attribuisce loro.

Glossario concettuale

- **Formazione, Educazione, Addestramento, Insegnamento...**

Si tratta di termini considerati sinonimi, ma non è sempre così. Dal canto nostro, alquanto arbitrariamente, consideriamo

- **L'Educazione** il processo di grandi dimensioni di trasmissione di conoscenze, pratiche e valori agli esseri umani di tutte le età (Educazione Infantile, E. degli Adulti, E. dalla Terza Età...).
- **L'Apprendimento** è l'altra faccia dell'Educazione vista dalla prospettiva del soggetto che impara. Tuttavia ha assunto un significato astratto laddove viene applicata in dei sistemi organizzativi, imprenditoriali, sociali e viene intesa nel senso di *processo/i* di Apprendimento (non si parla di "processi di educazione organizzativa"). Dove l'Educazione è un concetto soprattutto 'politico' in senso lato, l'Apprendimento è un processo efficace, in quanto **strettamente diretto ad uno scopo**, sia che lo si veda dal punto di vista soggettivo che da quello organizzativo.
- **L'Insegnamento** corrisponde all'azione di trasmissione razionale di conoscenze e in secondo luogo di pratiche impartita da una persona o dal sistema che le detiene (o che è preposta a rappresentarle) a delle altre che si suppone ne abbiano bisogno.
- **L'Addestramento** è l'allenamento (*training*) a delle pratiche o comportamenti in genere finalizzati alla realizzazione di una performance, un lavoro, un'attività più o meno ripetitiva e soggetta a continuo miglioramento. L' "acquisizione di destrezza" (da cui a-destramento) sta alla base della formazione artigianale e quindi dell'apprendistato. Anche talune tecniche di formazione manageriale, come l'outdoor training, basate su allenamenti emotivi e comportamentali (dalle situazioni di stampo statunitense a certe dinamiche di gruppo) possono pertanto venire intese come forme complesse di addestramento.
- La **Formazione** è un concetto che risalendo dal romanticismo (Goethe, Rousseau), dopo avere attraversato la letteratura francese e germanica del '900, riappare attorno agli anni della contestazione a sottolineare il significato di consapevolezza e riappropriazione della soggettività del discente (il fine del "Saper Essere"), visto come attore partecipe del processo di crescita (Pedagogia Attiva, Azione-Ricerca,

Action Learning). Attualmente è usata per indicare l'attività e la professionalità del corpo insegnante di un istituto o di un'impresa. Il termine "formazione" detiene quindi oggi quasi sempre una connotazione fortemente professionale, manageriale, produttiva...: una *pratica organizzativa* ricorrente nelle aziende. Si tratta di un termine privo di un vero corrispettivo nella letteratura anglosassone, dove in genere si parla soprattutto di *Education*, *Training* e, in senso diverso, di *Learning*.

- **Formazione a Distanza**

- Altri sinonimi: FaD, Distance Learning, DL, Distance Education, Educazione a Distanza,
- A lato: Educazione per Corrispondenza, Open University, Pedagogia Audiovisiva, Formazione oltre l'Aula (fuori dall'aula)
- Di converso: Formazione in Aula, Formazione in Presenza, onStage Education (o Training)

Originariamente l'insegnamento avveniva in presenza e per via sensoriale diretta (insegnamento orale), trasmesso da persona a persona (i genitori, il "maestro" della tradizione...). La scrittura e il libro per primi hanno posto le condizioni perché si realizzasse la trasmissione dell'insegnamento in condizioni di **distanza spaziale e temporale**. Perché si possa parlare di *Formazione a Distanza* bisogna aggiungere a questi elementi il fattore tecnologico. Senza pensare ai chip, la tecnologia - come la intendiamo noi - è l'introduzione di artefatti, di strumenti, che consentono di automatizzare la ripetizione di compiti onerosi, offrendo oltretutto dei potenziamenti degli effetti.

Va da sé che, stando a questa definizione, il primo esempio di FaD è costituito dalla diffusione del libro basato sulla stampa a caratteri mobili, introdotta da Gutenberg, e il cui utilizzo fu compreso a fondo per primo da Manuzio. Si dovette attendere la fine del XIX secolo perché nascessero le prime scuole che potevano essere frequentate a distanza. Il più delle volte lo scopo di una tale educazione coincideva con fini sociali, per raggiungere - ad esempio - la popolazione delle campagne o le classi meno abbienti. Con il tempo, poi, si aggiunsero fini di risparmio nel diffondere competenze meno riconosciute o pensate scarsamente raggiungibili, realizzando in questo modo delle efficaci imprese della conoscenza. Nonostante qua e là ci si richiami a fini umanitari (come per l'*opencontentware* dell'MIT), le scuole o le università che operano a distanza sono oggi in gran parte private. Quello della *Open University* è stato un modello anglosassone di sicuro impatto, che ha offerto spunti per molte altre iniziative educative. Nel nostro paese è stata soprattutto la guerra all'analfabetismo del secondo dopoguerra che ha dato impulso anche all'educazione a distanza. I due esempi più significativi sono forse

- la trasmissione della RAI *Non è mai troppo tardi*, con la figura carismatica del maestro Manzi, che fece avvicinare la penna alla carta a un paese che l'unità culturale non sapeva ancora di preciso cosa fosse;
- la *Scuola Radio Elettra* di Torino che fece innamorare all'Elettrotecnica e all'Elettronica almeno due generazioni di ragazzi, tirando dentro anche i loro padri.

Gli anni della contestazione, criticando il nozionismo e l'insegnamento tradizionale a favore di una "critica" radicale frenarono la crescita di queste scuole (che pure erano alternative al modello istituzionale), gettando via il bambino con l'acqua sporca. La formazione supportata dalle tecnologie (CAI, CBT...), che incontrò una certa attenzione fra la fine degli anni '70 e gli '80, non era necessariamente "a distanza", in quanto il più delle volte, a prescindere da dove poteva essere erogata, veniva fruita nelle classiche aule informatiche di fronte agli elaboratori e con il sostegno di assistenti e addestratori.

Solo la diffusione delle reti geografiche e soprattutto il conferimento della dorsale governativa di Arpanet alle Università degli USA che negli anni '80 diede vita all'Internet per come la conosciamo, introdussero la formazione a distanza basata su elaboratori: nient'altro che una specifica accezione del concetto che, nel prendere le distanze dalla pura e semplice FaD, lo sta rivalutando.

- **Elearning**

- Altri sinonimi: E-Learning, Formazione onLine

Il prefisso "e-" fa da acronimo di "electronic". Alle origini venne usato per denotare la posta elettronica o *e-mail* o le riviste elettroniche *e-zine* (da *electronic magazine*). Il trattino tende a scomparire sostituito dalla contrazione con l'iniziale maiuscola che sottende la separazione dei termini. Per un certo tempo la formazione elettronica veniva chiamata "on-line"; oggi la moda è cambiata e dall'abuso dell'onLine si è passati a quello più rapido della "e-". L'*eLearning* non è necessariamente *distance learning*, in quanto l'evoluzione di questo tipo di formazione è soprattutto sistemica, comprendendo diversi insiemi combinati ed integrati fra loro nel disegno del processo formativo che può comprendere ambienti eterogenei per localizzazione spazio-temporale o proprietà. L'*eLearning* viene spesso sostituito impropriamente da alcuni utilizzi (in particolare il WBT e il Training onLine). Trovandosi al confine con l'informazione e con la conoscenza, spesso si finisce per sovrapporre anche questi significati, laddove l'elemento che lo caratterizza rispetto alla trasmissione di informazioni, comunicazioni e conoscenza è la componente pedagogica e psicologica che attiene alle tecniche, alle professionalità e alle finalità educative: insegnare non è lo stesso che informare, scrivere o consentire lo studio.

- **Training onLine (TOL)**

- Altri sinonimi: TOL, Addestramento a Distanza

Le accezioni con cui viene usato questo concetto sono almeno due e quasi antitetiche per impegno e finalità. In entrambi i casi l'enfasi cade sull'allenamento, ma, proprio per questo, la parola *Training onLine* può essere usata per intendere:

- delle istruzioni e degli strumenti esercitativi direttivi con i quali guidare l'addestramento di personale operativo (anche tramite simulazioni meccaniche);
- la realizzazione di esperienze complesse che simulino situazioni individuali e di gruppo in grado di coinvolgere cognitivamente, emotivamente e professionalmente i partecipanti alle analisi, alle decisioni critiche come quelle che comportano l'assunzione di rischio.

La seconda situazione richiede la progettazione di uno dei più complessi sistemi di apprendimento che possano venire studiati per qualsivoglia tipo di setting. Si tratta di uno dei pochi casi in cui la tecnologia crea qualcosa che sarebbe stato difficilmente possibile realizzare altrimenti. D'altro canto la realizzazione di un "mondo" virtuale è una questione lunga, difficile e costosa: non è quindi esattamente un prodotto riproducibile occasionalmente e in maniera seriale. Forse un domani si potranno realizzare dei modelli, come delle "*template*" che possano ospitare diversi contenuti, ma oggi come oggi non riesco a pensare ad una soluzione di questo tipo veramente soddisfacente.

Trovando decisamente troppo riduttivo parlare di *TOL* in quest'ultimo caso, ne consegua che ritengo questo termine adeguato a degli addestramenti virtuali, come quelli del primo caso. Laddove, cioè, la componente di elaborazione culturale, le dimensioni della comunicazione e del coinvolgimento emotivo siano scarsamente o punto chiamate in causa. Per questo può essere *TOL* sia un'esercitazione di budget con dei fogli elettronici dinamici, come il manuale ipertestuale di istruzioni per apprendere un programma, sconfinando nel tema del *courseware*.

- **Ingegneria dell'Educazione**

- Altri sinonimi: Learning - o Knowledge- Process Re-engineering, L. / K. Design, L. / K. Architecture
- A lato: Instructional Design, Learning Organization

Quando si parla di insegnamento, la mente ritorna alle nostre esperienze scolastiche. Di fatto, la maggior parte delle attività formative si rifanno alla scuola, dove - nell'ipotesi migliore - un insegnante esperto della materia insegna ad altri dei contenuti e spesso li esemplifica con delle esercitazioni. Diverso è parlare di apprendimento come combinazione di strumenti diversi rivolti a finalità differenziate. Combinare processi diversi con soluzioni tecniche diverse e strategie ad hoc corrisponde alla progettazione di un sistema complesso e alla calibrazione necessaria al suo esercizio, come se si trattasse di una centrale, di un insieme di stabilimenti o di un ecosistema. Herbert Simon, pur non essendo ingegnere, ma psicologo e economista, riteneva che proprio la progettazione fosse l'attività più nobile dell'ingegno umano e quella che stava alla base delle grandi opere. La progettazione compete diverse professioni, ma non è forse sbagliato dire che in tutti i casi del genere si abbia a che fare di opere di "ingegneria" in senso lato. L'ingegno, e non tanto il possesso di contenuti o di tecniche specifiche tipico del modello scolastico, è il requisito fondamentale per la progettazione di sistemi di apprendimento. Per questo si tende a definire Ingegneria dell'educazione, appunto, questo modo di pensare la formazione come riprogettazione dei sistemi di apprendimento (o dell'apprendimento o della formazione, a seconda delle scuole di pensiero).

- **Learning Organization**

- Altri sinonimi: Apprendimento organizzativo, Organizzazione che apprende

Si tratta di una visione dell'organizzazione, sia essa un'impresa, un'istituzione o altro, che privilegia la sua capacità di trarre beneficio dalla comprensione delle esperienze che modificano il comportamento e le scelte che si suole chiamare apprendimento, appunto. Le informazioni, le risorse finanziarie, materiali e fin'anco il contingente umano sono materiali con cui si sostanzia la capacità di cambiamento che deriva dai processi di apprendimento. Non sarebbe fuori luogo scomodare Piaget per descrivere l'organizzazione come un sistema di adattamento basato sull'assimilazione dell'esperienza e sul suo accomodamento all'interno di schemi di significato. Certo la cosa ci porterebbe troppo lontano rispetto ai fini del nostro glossario. Quindi tagliamo corto su questa materia complessa, limitandoci a sottolineare come alla base di molte delle categorie manageriali più recenti traggano origine da questa scuola di pensiero e di visione che, per quanto possa essere fatta risalire quanto meno agli anni '60, vede la sua espressione piena tra la fine degli anni '80 e i '90.

- **Knowledge Management**

- Altri sinonimi: Gestione delle Conoscenze

Dalla radice concettuale della Learning Organization traggono origine:

- L'idea che le risorse principali delle organizzazioni, in particolare di quelle che lavorano con l'innovazione, siano i capitali di conoscenze e informazioni, esplicite e soprattutto implicite, detenute negli archivi noti e soprattutto meno noti e dal personale. Particolare importanza vengono ad avere di conseguenza i lavoratori che trattano conoscenze (*knowledge workers*) e il modello di gestione di queste risorse portato avanti dalle imprese (e dai loro illuminati condottieri). Esempi diffusi di questo tipo sono i sistemi di trasmissione delle best practice, come quelli delle esperienze fallimentari.
- Delle tecniche finalizzate a facilitare l'acquisizione, la conservazione (in archivi casuali detti *repository*), la sicurezza, la ricerca, la diffusione e lo scambio delle conoscenze dell'organizzazione, tanto che siano interne all'azienda o al suo distretto, o desunte dall'esterno tramite agenti intelligenti. Particolarmente delicata è la questione della proprietà di queste

conoscenze e, per converso, del diritto accampato da taluni nei confronti dei *knowledge workers* (pensate ad esempio ai venditori).

Per taluni la formazione è estranea alla questione del *KM*, per altri i due approcci sono complementari, mentre per altri ancora il *KM* è una sorta di livello concettualmente superiore alle parti di gestione delle conoscenze e dell'apprendimento, e quindi aspetti come l'*eLearning* non hanno quasi dignità se non in ragione delle politiche di *knowledge* delle organizzazioni che l'adottano.

- **Content Management**

- Altri sinonimi: Gestione dei Contenuti

Anche se qualcuno sostiene che sarebbe più corretto usare questo termine anche per definire il *KM*, la Gestione dei Contenuti esprime la politica di sviluppo e utilizzo dei contenuti in un sistema di comunicazione delle informazioni e delle conoscenze. Nato a ridosso del fenomeno dei portali (Internet, Intranet, Extranet), corrisponde grosso modo all'attività redazionale di un servizio di pubblicazione onLine. Questo termine non viene quindi usato solo nelle questioni di *KM* o di comunicazione interna: è un aspetto essenziale della conduzione del *courseware*, ma anche di tutti gli altri aspetti di trasferimento di contenuti presenti nell'*eLearning*, fra cui i forum delle communities, il tutoring e la messaggistica, i sistemi di monitoraggio... Particolare valore ha assunto nella produzione-erogazione di *eLearning* come plurime riaggregazioni di content object (o learning object - RLO).

Connessi al Content Management ci sono quindi diversi aspetti tecnologici, legati agli strumenti per fare funzionare portali o corsi onLine.

- **eCommunities**

- Altri sinonimi: Comunità Virtuali
- A lato: Communities of Practice

Dopo il lavoro di Rheingold che raccontava, enfatizzandole, le esperienze di vita di comunità supportata dagli elaboratori in rete di gruppi e singole persone della costa di S. Francisco, il tema delle comunità virtuali, anch'esso contratto in *eCommunities*, è diventato un asse per il successo delle iniziative della new economy. Viene ritenuto fondamentale nell'*eBusiness* per gestire la comunità dei clienti come quella delle ditte fornitrici o collaboratrici, ma anche, ovviamente, dalle comunità dei portali, da quelle nate dalle comunicazioni interne alle società fino a quelle di *eLearning*. In quest'ultimo caso si tratta di uno dei punti più critici dell'ingegneria dell'apprendimento che coinvolge molti dipendenti come tutori, moderatori, animatori, insegnanti e così via. La formazione alla vita di comunicazione è la principale condizione di successo dell'*eLearning* ed è particolarmente difficile da fare funzionare, nonostante i più tendano a sottovalutarla.

- **Tecnologie Didattiche**

Sviluppo dello studio dei sistemi audiovisivi nell'insegnamento particolarmente noto negli anni '90. Si tratta spesso del nome con cui, spesso più correttamente, i pedagogisti e gli insegnanti denotano le questioni di *eLearning*. Una delle prime e delle più significative esperienze nell'ambito della FaD e dell'*eLearning* è il gruppo genovese dei ricercatori dell'Istituto Tecnologie Didattiche del CNR che, oltre ad editare l'omonima rivista, hanno organizzato a Genova nel '96 il LISS, uno dei primi convegni sull'argomento, da cui ha poi preso il via la prima fiera di TD, il *TED*, che si è tenuta a Genova nel 2001 e che ha coinvolto un numero notevole di operatori scolastici del nostro paese.

- **mLearning**

L'eLearning applicata alle situazioni e agli strumenti mobili (computer palmari e telefoni mobili). Strettamente apparentata all'mCommerce. Fondamentale per clienti e personale che lavora fuori sede, come commerciali o agricoltori. Presto potrà diventare un elemento importante delle Personal Technologies, ovvero della tecnologia che segue la persona, invece del contrario che caratterizza anche la condizione di fruizione attuale.

- **Change Management**

Modalità di gestione delle società improntata da una cultura del cambiamento particolarmente spinta e a volte esasperata. Le imprese che adottano un tale sistema hanno il problema di come farlo accettare ai dipendenti, soprattutto quelli meno disposti al cambiamento. Per evitare una crisi di rigetto, può rendersi utile improntare un modello di gestione del personale, specie quello manageriale e quello legato all'innovazione, che non consenta mai per troppo tempo l'abitudine a uno stesso modo di lavorare. La gestione del cambiamento è diventata questione cruciale con la diffusione di tecniche e modelli gestionali della new economy, in particolare nelle aziende improntate su economie tradizionali. Alcuni intendono il change management come una sorta di gara a pompare sempre di più l'inquietudine interna, coniugandola con un fitto turn-over che porta alla selezione naturale del personale e con stipendi sempre più elevati per i manager che snelliscono (originariamente *lean management*) le aziende, accompagnati da una full immersion pressoché totale di questi nelle attività aziendali: il più delle volte questo cambio può risultare vantaggioso nel breve, ma disastroso nel medio-lungo termine, mentre un atteggiamento di sana cultura dal cambiamento (con le relative tecniche) può essere di stimolo e di aggregazione in altre società che tendono a proteggere e fare crescere il proprio personale, con rapporti di lavoro, tempo e distribuzione delle risorse più equilibrati.

- **eBusiness**

Evoluzione del Commercio Elettronico (*eCommerce*) che sposta l'accento dalla vendita allo sviluppo di una cultura di business centrata sul cliente che adotta servizi di rete. Estremizzando, l'eBusiness realizzerebbe attraverso il Web i principi del Business Process Reengineering, nel favorire un'impresa i cui flussi siano governati dagli eventi in rete. Così intesa rischia di sopravvalutare l'efficacia degli strumenti e la preparazione degli attori, di richiamarsi ad un'utopica auto-governance del mercato che, non più controllata dal management intermedio, diventa una mina vagante della civiltà occidentale.

Le discipline, gli ambiti e le tecniche a questo proposito sono troppi per parlarne in breve. Particolarmente suggestiva è la visione di Siegel che ritiene che le imprese di *eBusiness* dovrebbero creare la loro organizzazione a partire dalle transazioni onLine, evitando il pericolo di uno iato fra la cultura del Web e quella burocratica, la cui unica conseguenza sarebbe la mutua distruzione di entrambe le anime dell'impresa.

- **New Economy**

Versione aggiornata del motto gattopardesco: "Bisognava che tutto cambiasse perché tutto rimanesse come prima". O meglio, bisognava gridare al miracolo estremizzando delle innovazioni circoscritte, lasciando ecatombe un po' dovunque al fine di introdurre trasformazioni, spesso anche pesanti, e quindi altrimenti difficili da realizzare, nell'economia in generale e nelle imprese. Le nuove imprese (le mitiche *start-up*) che avevano meglio intravisto questo sviluppo possibile sono uscite magicamente rafforzate. Nell'eLearning si sta cominciando ad assistere a questa selezione che condiziona presto anche il significato di apprendimento, con o senza "e".