

## **B 0.10: Trabocchetti e Trucchi**

Ci sono un certo numero di errori comuni che tendono a ripetersi quando qualcuno decide di dedicarsi alla formazione a distanza. Manco a dirlo, nonostante molti di questi siano noti da tempo, anche chi parte oggi finisce per cadere negli stessi tranelli dove altri sono passati prima di lui. I trabocchetti sono molti e qui facciamo solo alcuni esempi<sup>1</sup>, ben sapendo che si tratta solo di una punta dell'iceberg, ma anche che quello che possiamo dire serve soprattutto a sviluppare un'attenzione maggiore a parti che erroneamente si sottovaluta, tutti presi dallo sforzo di risolvere gli aspetti più innovativi e impegnativi.

### **Trabocchetti**

- L'errore più comune di chi opera in eLearning è pensare che si tratti di un setting d'aula tradizionale trasferito on-line. Avere a che fare con media, erogazioni, progettazioni di corso, metodi di valutazione e strutture di supporto molto differenti obbliga ad attrezzarsi in maniere diverse. Comunicare per iscritto e in tempi e spazi differiti richiede una preparazione e un training specialistico: non basta cioè essere formatori, bisogna diventare formatori a distanza.
- Saltare direttamente al contenuto dei corsi. Bisogna pensare al contesto, perché gran parte degli utilizzatori non hanno alcuna familiarità con sistemi a distanza. Questo errore di valutazione inciderà nell'economia del corso perché non dedicare un maggiore tempo per l'avvio dell'apprendimento porterà in seguito ad inevitabili e complicati interventi di rimaneggiamento del prodotto.
- Quando lo studente non riesce ad avere un contatto diretto con te, occorrerà una maggiore attenzione a curare meglio la struttura di supporto. Si deve fornire ritorni e rassicurazioni, senza i quali l'interesse per il corso diventa tiepido e finisce per venire ignorato.
- Le persone il più delle volte hanno difficoltà ad automotivarsi per l'eLearning, soprattutto quando questa motivazione è imposta dall'esterno, invece che dallo studente stesso. In questi casi è possibile che si debba coinvolgere i manager per rendere più esplicito l'investimento aziendale in proposito, a supporto del coinvolgimento delle persone.
- Sottovalutare i problemi tecnologici. Le tecnologie producono un'infinità di problemi impreveduti che non vengono scoperti fino a che il servizio non si funziona a pieno regime. Ci sarà sempre qualcuno che ha una versione del programma superata e non riesce a fare girare gli applicativi, qualcuno non sarà in grado di installare un plug-in, altri ancora non hanno una connessione funzionante o non riescono a ricevere l'audio o il video o a farlo funzionare. Questi problemi sono veri e propri agguati che possono bloccare l'erogazione dei corsi anche per lungo tempo. L'unica soluzione è di prevedere un test con un campione il più possibile vasto e rappresentativo di popolazione prima di licenziare il prodotto.
- Sottovalutare le differenze di cultura regionale o d'impresa. Le persone recepiscono i vostri contenuti in maniere molto diverse e spesso quello che proponete può venire frainteso o assumere un senso completamente diverso in un contesto differente da quello che si aveva in mente quando lo si era concepito. Se hai a che fare con una popolazione molto eterogenea, potrà rendersi indispensabile realizzare versioni differenti dello stesso materiale (per genere, età, linguaggi, valori, etnie...) o pensare a un metalivello di orientamento che venga prima dei contenuti.
- Mancare di pianificare un lasso di tempo sufficiente per le discussioni o i gruppi di lavoro. Se pensi che il lavoro di gruppo in formazione a distanza abbia bisogno dello stesso tempo del

---

<sup>1</sup> Noi utilizziamo come traccia quelli individuati da Moises Sheinberg che di marketing di eLearnig si è occupato

rapporto faccia-a-faccia, puoi scordartelo. Per il semplice fatto che si svolge in modalità asincrona, devi quantomeno aggiungere gli scarti fra l'invio dei messaggi e la risposta.

## Soluzioni

Quelli qui elencati sono solo un campione dei problemi più ricorrenti. Si può anche pensare ad alcune delle strategie che dovrebbero aiutarci a superare o prevenire queste situazioni. Gli autori statunitensi per loro natura tendono ad essere generosi di elenchi di soluzioni che finiscono spesso per ripetersi. Ciononostante può essere interessante leggere le osservazioni per confrontarle con le nostre angolature.

- Disegna i tuoi corsi per l'eLearning, invece di riciclare il materiale preesistente
- Pianifica e tempifica tutto
- La tecnologia non è fine a se stessa: scegli quella su misura per i tuoi bisogni
- Fai pratica
- Forma te stesso e nel fare questo non concentrarti solo sugli argomenti tecnici tralasciando quelli umani
- Sviluppa una struttura di supporto per gli studenti che sia in grado di rispondere a domande quali:
  - Come comunicano con l'insegnante?
  - Come comunicano fra loro?
  - Chi risponde alle domande tecniche?
  - Chi risponde alle competenze in materia?
  - Chi risponde a compiti e valutazioni?
  - Chi si fa carico dei feedback?
- Dedica tutto il tempo necessario alla discussione e ai lavori di gruppo
- Dedica un tempo sufficiente al rilascio dei materiali
- Procurati tecnici e tecnologie alternative che siano a portata di mano in caso di necessità
- Usa hardware e software pronti per l'uso
- Fai ricorso a media diversi
- Sii preparato a far fronte a fraintendimenti, ritardi, errori con tolleranza, disponibilità e incoraggiamento, ma anche mano ferma
- Metti a disposizione delle matricole risorse e corsi introduttivi
- Fornisci motivazioni, feedback e rassicurazioni
- Incoraggia le attività che stimolino le capacità critiche
- Sviluppa una cultura dell'arricchimento tramite l'apprezzamento delle differenze.