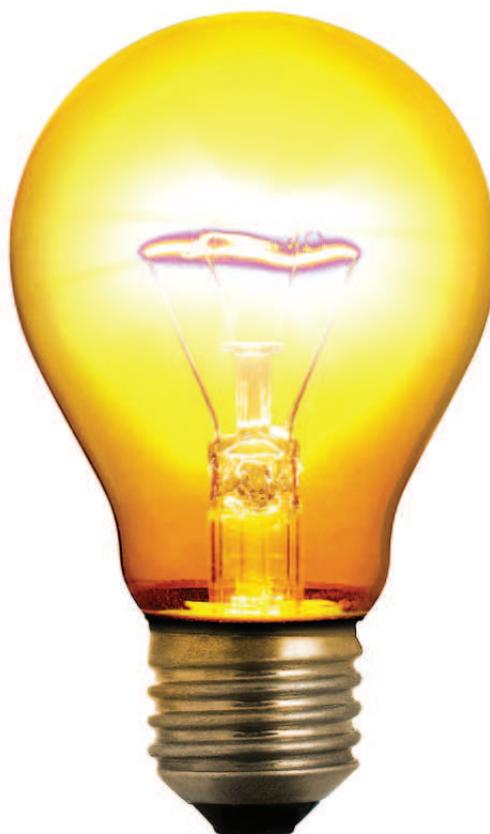


A cura di Franco Baldasso

PIGRECO

E-LEARNING NELLA SCUOLA, E-LEARNING NELL'AZIENDA

UNA GUIDA SINTETICA E AGGIORNATA SUI PERCHÉ E I COME DELL'E-LEARNING E DELLA PIATTAFORMA PIGRECO DALLA FORMAZIONE ALLA GESTIONE AZIENDALE, PASSANDO PER LE NUOVE POSSIBILITÀ APERTE NEL CAMPO DELL'ACCESSIBILITÀ



Ottobre 2008

Pigreco

E-learning nella scuola, E-learning nell'azienda

Una guida realizzata da: Franco Baldasso
Con la collaborazione di Rita Biganzoli e Simone Vannucci



Nella scuola e nell'azienda

UN'INTEGRAZIONE REALE TRA LE ESIGENZE DELL'INSEGNAMENTO E DELLA GESTIONE AZIENDALE
E UNA TECNOLOGIA FINALMENTE IN GRADO DI DARE RISPOSTE PRECISE ED EFFICIENTI

Il mondo della ricerca tecnologica, come anche le aziende più attente hanno investito in prima persona sull'e-learning: gli interessi in gioco sono oggi più che mai disparati. Se l'e-learning è essenzialmente la possibilità aperta dalle nuove tecnologie informatiche di una formazione a distanza, modi e possibilità dell'e-learning devono ancora probabilmente essere recepiti nelle loro più ampie possibilità.

L'e-learning consente di strutturare le informazioni necessarie, personalizzandole sulle esigenze del singolo e, al contempo, sulle necessità dell'ente formatore. Ad un esame più attento, però, risulta evidente come l'e-learning consenta di strutturare i corsi e il loro contenuto non solo con enorme flessibilità di tempi e coinvolgendo più media nell'apprendimento, ma anche strutturando l'apprendimento in funzione proprio delle caratteristiche del singolo. Nel caso particolare di un corso finalizzato a competenze specifiche, strutturato in poche lezioni, questa soluzione all'avanguardia permette un'enorme economia di mezzi, ed è ottimale per la formazione promossa da aziende per il proprio personale, ma anche da enti formatori.

Tuttavia spesso sfugge che è soprattutto nella strutturazione di corsi multidisciplinari che l'e-learning può esprimere sino in fondo tutte le sue potenzialità. Corsi multidisciplinari come quelli normalmente erogati dagli istituti scolastici, che non sempre riescono a coinvolgere ogni singolo studente, integrando le conoscenze da acquisire. Di questo sembra non essersi accorta la stessa scuola tradizionale, mentre le aziende private sono riuscite talvolta a recepire la novità nei suoi risvolti più pratici.

Lo scollamento tra il dibattito internazionale sull'e-learning, giunto ormai a livelli avanzatissimi, e la sua reale applicazione (e conoscenza) negli istituti scolastici ed enti formativi è probabilmente legato alla difficoltà avvertita dagli stessi docenti e degli istituti a vedere nell'e-learning un potenziale supporto agli aspetti qualitativi dell'apprendimento. Da questo punto di vista possiamo affermare che un'eccezione è rappresentata dall'esperienza del nostro gruppo **AbacusOnline**, che si occupa fin dal 1997 di preparazione superiore ed universitaria per quegli studenti che devono affrontare in particolare esami di stato nella scuola pubblica, spesso in qualità di candidati esterni.

Grazie ad una sperimentazione pluriennale frutto della sinergia tra informatici, docenti e coordinatori, a partire dal 2000 **AbacusOnline** e **AbacusWeb** hanno progettato, sviluppato e testato sul campo la piattaforma **Pigreco** che quindi eccezionalmente non è frutto del lavoro di una software house.

Si tratta di un'inversione di tendenza: i programmatori e progettisti hanno lavorato con la totale cooperazione dei docenti, testando sul campo il lavoro svolto. In altri termini, la costruzione di una piattaforma e-learning per la prima volta si è fondata sul concetto di istruzione, insieme a quello di formazione, partendo da un sistema molto complesso ed articolato, quale è quello del recupero scolastico, raggiungendo infine un livello qualitativo certo e verificato. **Pigreco** rappresenta l'alternativa tutta italiana alle numerose piattaforme esistenti sul mercato che spesso si basano su standard americani, poco applicabili alla realtà scolastica e formativa del nostro paese.

Le sue caratteristiche sono innovative: gestione multiazienda, altissima flessibilità, modularità per la gestione di corsi multidisciplinari, "classe virtuale" o community per sollecitare l'interazione anche tra utenti, diversi profili utenti, con un accento particolare sulle funzioni di coordinamento e programmazione del corso.

Vediamo ora come, soffermandoci sui singoli aspetti a cui la tecnologia e-learning è chiamata oggi ad una risposta sicura ed affidabile: l'erogazione di corsi a livello di istruzione e di formazione, le prospettive gestionali per le aziende, il problema dell'accessibilità per tutti delle nuove tecnologie e le nuove prospettive aperte per donne, lavoratori, portatori di handicap.



Formazione e istruzione

MODALITÀ OPERATIVE DA PRECISARE: SCUOLA E FORMAZIONE AZIENDALE
APERTURE DIVERSE PER ESIGENZE SPECIFICHE

I dati delle analisi di mercato condotte dalle aziende e dal Ministero dell'Istruzione confermano come l'e-learning stia prendendo spazio non solo nella formazione a distanza erogata dalle aziende, ma anche nel campo della stessa istruzione. Oltre alla scuola gli stessi enti pubblici ne stanno facendo ampio utilizzo ed il mercato sembra allargarsi: nel 2005 la spesa complessiva per l'attività di e-learning in Italia è stata di 411,9 milioni di euro, con un incremento del 12,7% sul 2004; alla fine del 2006 questa spesa si è attestata sui 479 milioni di euro con un aumento del 16,2%, migliore rispetto all'anno precedente. Nonostante gli impegni presi dal governo sia per la scuola che per le pubbliche amministrazioni, l'impegno maggiore è tuttora sostenuto dalle aziende, che nel 2006 anno hanno investito ben 373,6 milioni di euro, sui 479 complessivi.

Se osserviamo le diverse tipologie dei corsi erogati con l'utilizzo dei nuovi strumenti tecnologici, tra le aree di applicazione troviamo al primo posto la formazione in campo informatico-telematico (30,77%), seguita da quella giuridico-normativa (15,38%), da quella linguistica (14,10%), tecnico-specialistica (10,26%), l'area concernente l'organizzazione e la gestione del personale (7,69%), la comunicazione (6,41%); quindi si collocano a pari merito le aree relative al controllo di gestione e manageriale (entrambe con il 5,13%), seguite da quelle economico finanziarie (3,85%); in ultimo troviamo l'attività multidisciplinare (1,28%).

Sono dati su cui riflettere attentamente, soprattutto nell'ambito dell'istruzione. Non c'è dubbio che la formazione nell'area informatica possa essere più vicina ad una piena comprensione del reale utilizzo delle funzionalità e-learning, mentre la parte del leone la fanno i corsi – molto spesso proprio erogati dalle aziende – che sfruttano dell'e-learning la capacità e la possibilità di consegnare pacchetti di informazioni e di conoscenze a singoli utenti in modo veloce, flessibile e con bassissimi costi di gestione. Il dato a nostro avviso più sconcertante è proprio quello che concerne l'attività multidisciplinare, ancora oggi fanalino di coda.

La nostra esperienza in corsi direttamente finalizzati al superamento di esami pubblici ha diversamente dimostrato essere l'e-learning particolarmente efficace e innovativo sia a livello qualitativo che quantitativo. La multidiscipli-

narità è infatti un centro focale dell'istruzione pubblica: non ci stancheremo a tal proposito di sottolineare la differenza tra un corso di formazione e un corso di istruzione: si frequenta un corso di formazione, nella maggior parte dei casi perché il datore di lavoro lo richiede, o in maniera spontanea per accrescere la propria professionalità.

Il corso di istruzione, invece, prevede un percorso di studi in genere piuttosto lungo e faticoso, presuppone uno studio organizzato, attivo e non un ascolto passivo, un recupero che spesso parte dalla strutturazione di un metodo, poiché lo studente deve sostenere veri e propri esami per conseguire un diploma e non solo ritirare un attestato di frequenza. Pertanto è riscontrabile da parte del corsista una forte motivazione, ma anche un diverso livello culturale di partenza: l'utente tipo di un corso di formazione in genere ha già conoscenze specifiche che vuole o deve perfezionare, aggiornare, approfondire; l'utente che vuole diplomarsi, per fare un esempio concreto, spesso parte dalla licenza media e non segue un corso specialistico attinente alle sue competenze professionali, bensì multidisciplinare e per lo più generico, e lo affronta dopo molti anni di interruzione del percorso scolastico.

Diversi sono quindi i fattori che concorrono al successo o all'insuccesso del corso di istruzione, in primis la fortissima motivazione, soprattutto se si tratta di studenti lavoratori e adulti. Per quanto riguarda i corsi online, è fondamentale che le figure dei tutor mettano in atto un "sostegno motivazionale". È indispensabile così anche rafforzare il concetto di "classe" virtuale, favorendo lo scambio tra studenti affinché le stesse difficoltà siano condivise e ridimensionate. Risulta evidente a questo punto come la direzione "multidisciplinare", il lavoro coordinato di più tutor, siano fondamentali per guidare lo studente e consentirgli attivamente il raggiungimento dei suoi obiettivi.

Se tra i fattori che in ambito scolastico costituiscono ostacolo all'adozione di progetti e-learning ci sono ai primi posti la diffidenza, la mancanza di gratificazione e i costi di investimento (nonostante l'interesse dimostrato dagli studenti per queste forme innovative di apprendimento), il motivo è a livello della qualità delle piattaforme e-learning. Quelle in uso in Italia si rifanno a modelli e standard americani, dove una diversa tradizione scolastica e diverse esigenze formative conducono anche ad opposti obiettivi: la stessa multidisciplinarietà viene organizzata ad un differente livello, finalizzata a nozioni ed aree di apprendimento in Italia sentite con peso diverso in quello che è considerato il bagaglio culturale minimo per accedere non solo all'istruzione superiore, ma anche al mondo del lavoro.

Se il peso delle materie tecniche negli Stati Uniti è esuberante rispetto a quelle umanistiche, è evidente che gli strumenti informatici adottati saranno finalizzate a questi diversi compiti. Non è un giudizio di valore, è un attestato di diversità: per evitare l'appiattimento su standard americani, ma anche per utilizzare e creare uno strumento che sia valido per i docenti e il contesto della nostra istruzione è necessario che la piattaforma in uso risponda alle esigenze della nostra tradizione formativa. Carpendo da diverse strutture come quella americana quanto è necessario per renderla migliore e più flessibile.

Se vogliamo inoltre pensare al futuro rivolgendoci ad una scuola che sia non solo italiana, ma anche europea, le specificità delineate vanno inoltre riconsiderate in un progetto più ampio dove la tecnologia e-learning renda conto delle differenze armonizzandole nei diversi contesti, preservandone appunto le specificità ed esaltandole attraverso le nuove prospettive tecnologiche. In questo senso i dati sull'utilizzo dell'e-learning in Italia possono essere incoraggianti, solo se vagliati criticamente e indirizzati attraverso lo sviluppo di una tecnologia rispondente alle caratteristiche della nostra istruzione.



Quali prospettive in azienda

VANTAGGI E PRATICABILITÀ REALE DELL'E-LEARNING: ASPETTI ECONOMICI E OTTIMIZZAZIONE DI COSTI E RISORSE UMANE, FLESSIBILITÀ NELLA GESTIONE AZIENDALE

Dei 479 milioni di euro spesi in Italia nel 2006 nella formazione tramite browser, la spesa maggiore è proprio quella delle aziende che nel totale ne hanno investiti 373,6. Non solo: se la spesa annuale ha registrato una crescita complessiva del 16,2% nei confronti del 2005, la percentuale di investimenti sempre relativa alle aziende è stata del 17,8%. Come possiamo facilmente concludere, il mercato dell'e-learning non sembra rallentare la sua crescita, e a fronte di una domanda sempre più ampia e diversificata, proprio dalle aziende viene la maggiore richiesta. Proprio i privati ed il mondo aziendale sono dunque i più interessati alle nuove tecnologie dell'apprendimento. I perché sono evidenti: maggiore flessibilità gestionale, un miglior controllo delle risorse umane, ma soprattutto economiche, e non da ultimo la possibilità di attuare una vera formazione permanente dei propri dipendenti, nonché di promuovere dinamiche motivazionali. Per i più scettici, occorre ricordare innanzitutto che l'e-learning non va pensato esclusivamente in funzione sostitutiva delle precedenti esperienze formative e gestionali, ma integrativa. Una piattaforma e-learning permette infatti di integrare aspetti formativi ed aspetti organizzativi delle risorse umane: reclutamento, selezione, valutazione, sviluppo, comunicazione interna, amministrazione, adozione di sistemi premianti, monitoraggio e miglioramento continuo.

Un segnale palese di come l'e-learning in Italia stia ormai passando da una fase di sperimentazione a una di consolidamento è evidenziato da un ultimo dato per il quale i progetti pilota di e-learning sono in leggero calo nelle aziende rispetto agli anni precedenti nonostante sia cresciuto l'utilizzo e gli investimenti anche nelle medie e piccole imprese e persino nelle associazioni.

Un progetto e-learning del resto non ha costi di partenza eccessivamente elevati: dopo essersi dotati delle necessarie infrastrutture per l'erogazione del servizio come hardware e software, l'unico ostacolo è quello di un'alfabetizzazione informatica sicuramente non elevata da parte dei fruitori dei servizi e-learning.

Ma i benefici, come dicevamo, sono anche di ordine economico. Per l'azienda dotata di un sistema e-learning non è difficile nel breve periodo rendersi conto del sostanziale abbassamento delle spese relative alla formazione dei

propri dipendenti. Le principali cause sono la riduzione dei costi connessi all'erogazione e il miglioramento rapido e tempestivo delle competenze, mentre con l'aumento del numero dei partecipanti che possono accedere ai corsi diminuisce anche il costo dell'attività per utente.

Molte sono anche le motivazioni nel lungo periodo: miglioramento della produttività, perché il personale può essere collocato in un'adeguata posizione organizzativa con le opportune competenze in modo tale da ridurre i tempi di lavorazione; maggiore soddisfazione dello stesso personale interno destinatario delle attività di formazione, grazie ad una integrazione delle attività formative con quelle lavorative. Per non parlare infine, ancora una volta, della rapidità e dell'efficienza del servizio erogato.

Ci sono poi dei vantaggi che solo un sistema e-learning può offrire: nella modalità asincrona il sistema diventa flessibile anche in quanto ad orari e tempi di applicazione; è favorita e sollecitata la comunicazione e l'interazione costante tra gli attori del processo formativo (docenti, tutor, tecnici, ecc.) attraverso servizi di posta elettronica, forum, bacheca, o chat; è stimolata l'interattività del discente con i materiali di studio; è data inoltre la possibilità di effettuare la valutazione sia del singolo discente che della classe, attraverso test online, e quella di realizzare l'acquisizione e il trattamento automatico di dati ed informazioni che permettano di verificare il livello di apprendimento seguito, oltre a un continuo monitoraggio.

E' evidente che un progetto e-learning dovrebbe essere inteso come un vero e proprio processo sistemico, capace di integrare servizi da progettare, erogare, gestire, monitorare e valutare. Anche in questa direzione le aziende che hanno investito in piattaforme e-learning hanno abbassato notevolmente i costi unificando attraverso una piattaforma gestionale diversi segmenti. Non è superfluo dunque ricordare che, dati alla mano, se l'offerta di e-learning si caratterizza negli ultimi anni proprio per una estrema diversificazione dei contenuti e delle modalità, il mercato sta premiando le piattaforme che si presentano in una logica di sistemi integrati. Una piattaforma come **Pigreco**, infatti, oltre a tutte le funzionalità relative all'e-learning include opzionalmente moduli di grande utilità per un'azienda, a partire dalla innovativa gestione multiazienda, agli strumenti contabili e amministrativi, fino al CRM (Customer Relationship Management) per la gestione di clienti in essere e potenziali con strumenti di marketing; vi è in più la possibilità di integrare nel sistema moduli progettati e realizzati su richiesta.

Si tratta quindi di un complesso e flessibilissimo sistema di gestione a tutto tondo, per soddisfare le esigenze di ogni realtà che decida di adottarlo, sia in funzione integrativa che sostitutiva di altri software aziendali. E' questo un aspetto di grande importanza, lo dimostra il successo che stanno riscuotendo sempre più operatori come i Global e-learning service provider, per fare un esempio strettamente legato al solo settore didattico, in grado di garantire ai clienti un presidio che va dalla capacità di progettare i processi formativi fino alla fornitura di tecnologia, servizi e consulenza, in prospettive di prodotto ritagliate sui bisogni del singolo cliente.



Aspetti socio-didattici

POSSIBILITÀ APERTE PER LE DONNE CON BIMBI A CARICO E PER CHI GIÀ LAVORA, ACCESSIBILITÀ E SOLUZIONI SPECIFICHE PER I PORTATORI DI HANDICAP

L'e-learning introduce nuove prospettive nel nostro modo di concepire l'insegnamento e la formazione, ma soprattutto integra i mezzi e le tecniche tradizionali in direzione di una maggiore accessibilità.

L'accessibilità del web è l'applicazione ad internet di un concetto più ampio: la progettazione universale, il cosiddetto design for all. Questa impostazione parte dal presupposto che quando si progetta e si realizza qualunque cosa, bisogna pensare alle necessità di tutti coloro che la utilizzeranno. Un concetto che a prima vista sembra scontato, ma che nella realtà fattuale non lo è. Infatti proprio nel web, il mezzo tecnico che per le sue caratteristiche implicite meno sopporta limiti o restrizioni, non si tiene conto delle diverse dimensioni o prospettive dei singoli utenti. Dal 9 gennaio del 2004 l'accessibilità in Italia è regolata dalla legge n. 4 del 2004, che prende il nome del ministro Lucio Stanca che ne ha seguito l'iter. La legge si pone l'obiettivo di tutelare e riconoscere "il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici" e "il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità da parte delle persone disabili". Dalla Legge Stanca inoltre è fatto obbligo alle Pubbliche Amministrazioni di pubblicare siti web, ma anche di utilizzare programmi informatici che non escludano nessun soggetto, in special modo i disabili.

I concetti chiave della legge illuminano non solo gli aspetti fondamentali dell'accessibilità ma anche le soluzioni che favoriscono l'utilizzo dell'e-learning per ogni singolo cittadino, di qualsiasi condizione sociale, al di là dell'amministrazione pubblica. Se l'accessibilità per i portatori di handicap è attuabile via web proprio attraverso una progettazione e realizzazione (anche grafica) che tenga conto delle specificità del singolo utente, per esempio nel porre particolare attenzione alla navigabilità da parte di utenti non vedenti, ipovedenti, audiolesi e disabili a livello motorio, attraverso l'e-learning possiamo estendere tale concetto anche alle esigenze di qualsiasi persona: molto spesso sono proprio le esigenze più comuni a non essere ascoltate nel campo dell'istruzione, cosa che causa cortocircuiti nell'apprendimento difficilmente rimarginabili.

Per i disabili le soluzioni e-learning possono essere un valido strumento per superare le difficoltà oggettive e logistiche dell'apprendimento. Un esempio sono le difficoltà legate alla mobilità, che possono essere superate attraverso la formazione a distanza, ed un tutor in grado di seguire lo studente in ogni suo problema e capirne le esigenze istaurando un legame che può anche diventare personale. Ma queste nuove possibilità possono essere valide alternative all'istruzione tradizionale anche per le persone che sono semplicemente impossibilitate a seguire corsi, a recuperare gli anni di scuola, ad approfondire argomenti specifici necessari al vivere quotidiano come contabilità, lingue straniere, marketing e comunicazione. E' il caso di lavoratori a tempo pieno o donne in maternità.

Un tempo per i lavoratori esistevano solo i corsi serali, che in qualche modo, potevano completare o riparare le lacune scolastiche o l'interruzione degli studi. Ma troppo spesso si ripetevano le stesse difficoltà degli anni scolastici, con in più il disagio reale che persone mature con un lavoro di molte ore e magari una famiglia a carico hanno serie difficoltà di tempo e mobilità. L'e-learning riesce a dare la flessibilità adatta a venire incontro a tutti i tipi di esigenze, con risparmio di tempo e mezzi. Se il problema è poi nella singola persona, il tutoraggio a distanza consente un ascolto continuo ed un monitoraggio non solo dei progressi, ma anche delle difficoltà dell'apprendimento, mentre la visione globale dei dati e dei corsi seguiti dalla singola persona consente di comprendere e correggere da subito i problemi legati all'apprendimento e al metodo di studio. Il discente poi, seguito nei tempi scelti da lui stesso per l'apprendimento, può rendere conto in ogni momento delle proprie difficoltà, e scegliere liberamente di affrontarle: un aiuto anche dal punto di vista emotivo.

Nel caso di donne in maternità o con bambini piccoli a carico, attraverso l'e-learning le nuove madri non sono costrette a spostamenti o a dividersi dai propri figli per seguire i corsi, non rinunciando d'altra parte, a causa della gravidanza o della gestazione, alla propria crescita individuale o professionale. L'accessibilità dell'e-learning si valuta proprio nel dare possibilità che consentano scelte in diverse direzioni, integrando fasi della vita che possono essere sentite come una rottura nell'esistenza del singolo.



Attribuzione-Non commerciale-Non opere derivate 2.5

Tu sei libero:



di riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico, rappresentare, eseguire e recitare quest'opera

Alle seguenti condizioni:



Attribuzione. Devi attribuire la paternità dell'opera nei modi indicati dall'autore o da chi ti ha dato l'opera in licenza e in modo tale da non suggerire che essi avallino te o il modo in cui tu usi l'opera.



Non opere derivate. Non puoi alterare o trasformare quest'opera, ne' usarla per crearne un'altra.



Non commerciale. Non puoi usare quest'opera per fini commerciali.

- » Ogni volta che usi o distribuisi quest'opera, devi farlo secondo i termini di questa licenza, che va comunicata con chiarezza.
- » In ogni caso, puoi concordare col titolare dei diritti utilizzi di quest'opera non consentiti da questa licenza.
- » Questa licenza lascia impregiudicati i diritti morali.

Collegamento testo integrale licenza:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/it/legalcode>



www.abacusweb.it

Via del lavoro 17, 40127 Bologna

Tel: 051 18891515 – fax: 051 4210049

Email: info@abacusweb.it

© Copyright Abacusweb - All rights reserved