

Dall'e-learning formale a quello informale attraverso i processi di gestione e condivisione della conoscenza professionale

Sviluppo professionale all'interno di comunità di pratica e formazione formale come premessa per i processi di apprendimento informale

■ **Guglielmo Trentin**, CNR - Istituto Tecnologie Didattiche
trentin@itd.cnr.it

Quando si parla di e-learning¹, quasi sempre si fa riferimento ad approcci che potremo definire di tipo “formale”, basati cioè su un preciso programma formativo, con un inizio e una fine, una regia curata dall'erogatore e uno *scaffolding* per i corsisti costituito dai tutor, dai materiali educativi, dalla presenza di esperti/specialisti, ecc. e ciò indipendentemente dall'uso di strategie di apprendimento individuale, assistito o collaborativo.

In questo senso, tali approcci possono essere indicati come di tipo “push” [Trentin, 2005], proprio a significare che il fruitore è condotto (“spinto”) verso l'obiettivo formativo attraverso la proposta di una serie di attività corsuali, facilitate o meno dall'azione di tutor di rete.

Sempre più spesso, però, l'esigenza di acquisire nuove conoscenze in tempi rapidi per far fronte a uno specifico problema professionale poco si concilia con i tempi di attuazione di un programma formativo di tipo “formale”, caratterizzato e scandito da una serie di fasi canoniche quali l'identificazione dei bisogni formativi, la progettazione didattica, lo sviluppo di materiali di supporto (e-content), l'eventuale progettazione di attività collaborative online e l'erogazione finale dell'intervento.

L'arco di tempo necessario allo sviluppo di tutte queste fasi, per quanto breve possa essere, difficilmente soddisfa l'esigenza dell'organizzazione² moderna di agire *just-in-time*, con un'azione formativa molto specifica (personalizzata), intervenendo sul problema con precisione “chirurgica”.

La conseguenza è che a chi eroga/organizza formazione viene sempre più spesso chiesto

di offrire qualcosa che stia a cavallo fra una consulenza e un intervento formativo, di agire cioè su uno specifico problema (come farebbe un consulente), ma al tempo stesso formare competenze e conoscenze nell'impresa in modo da renderla successivamente autonoma nel risolvere problemi analoghi.

Il cambiamento di scenario a questo punto è evidente. Si passa da una formazione “formale”, in cui l'erogatore assume un ruolo diretto nei confronti di chi fruisce (anche quando mediato da materiali didattici), a una formazione “on-demand” dove invece le indicazioni sui contenuti da trattare vengono fornite in modo mirato e selettivo da chi ha l'esigenza formativa.

Tuttavia, anche in questo caso, sebbene le indicazioni puntuali sui contenuti provengano dal diretto interessato, il processo formativo che ne consegue rimane ancora affidato alla cura di qualcun altro (un consulente, un mentore, un tutor, ecc.): di fatto, quindi, l'approccio formativo resta di tipo “push”. Inoltre va tenuto in considerazione che il “training-on-demand”, oltre a introdurre una diversa mappatura dei costi rispetto al “formal training”, non sempre garantisce la massima rapidità d'intervento sul problema. Ecco quindi l'esigenza di trovare soluzioni di altro genere, in un certo senso meno “push” e più “pull”, legate cioè alla capacità del singolo di recuperare autonomamente (“tirare” verso di sé), di volta in volta, ciò che serve per favorire il proprio processo di crescita professionale.

Soluzioni queste, inevitabilmente impostate sulla capacità del singolo di accedere, gestire e condividere sia le conoscenze personali sia

1

In questo lavoro l'autore usa il termine “e-learning” per indicare le modalità d'uso delle tecnologie informatiche e della comunicazione a supporto dei processi di insegnamento/apprendimento basati sull'erogazione elettronica di contenuti e l'uso di basi condivise di conoscenza, sull'apprendimento attivo e/o collaborativo.

2

Il termine organizzazione qui deve essere inteso in senso generale e si riferisce quindi, non solo a entità aziendali/imprenditoriali, ma a anche a quelle amministrative, istituzionali, ecc.

3

Il termine *semantic web* è stato proposto per la prima volta nel 2001 da Tim Berners Lee. Da allora il termine è stato associato all'idea di un web nel quale agiscono agenti intelligenti: applicazioni in grado di comprendere il significato dei testi presenti sulla rete e perciò in grado di guidare l'utente direttamente verso l'informazione ricercata, oppure di sostituirsi a lui nello svolgimento di alcune operazioni.

quelle organizzative potenzialmente utili alla risoluzione di uno specifico problema o nell'affrontare una determinata situazione.

Si tratta di un approccio abbastanza comune nelle *knowledge intensive organisation* [Senge, 1990] [Argyris e Schon, 1995] che sono al contempo consumatrici e produttrici di conoscenza e dove quindi rivestono un ruolo strategico i cosiddetti processi di "crescita endogena" basati sulla gestione delle conoscenze interne, sulla loro circolazione e capitalizzazione.

Motore propulsivo di tali dinamiche di gestione e condivisione delle conoscenze sono le comunità professionali [Trentin, 2004a] che, a seconda dei loro obiettivi e del livello di coesione fra i propri membri, assumono di volta in volta la fisionomia di gruppi di lavoro, comunità di pratica o delle migliori pratiche [Wenger, 1998], gruppi di interesse professionali, ecc.

In questo caso al singolo, oltre alla possibilità di usare canali info-conoscitivi di tipo "verticale" (dalla fonte di informazione/conoscenza al diretto fruitore) viene data l'opportunità di inserirsi in una comunicazione "orizzontale" fra pari (la *community*) attraverso cui discutere sugli specifici problemi professionali, escogitando collaborativamente le migliori soluzioni e/o condividendo repertori di buone pratiche.

Dalla formazione formale all'apprendimento informale

La considerazione riportata a conclusione del precedente paragrafo introduce un modo particolare di intendere l'e-learning, che possiamo definire "informale", e cioè che si basa sulle "informali" interazioni in rete e a rete finalizzate all'apprendimento reciproco fra individui. Si tratta di dinamiche tipiche di quei processi di acquisizione e/o sviluppo di nuove conoscenze, non tanto legate al piacere o alla necessità dell'imparare fino a se stesso (forse anche questo), quanto piuttosto all'apprendere come applicare le conoscenze che possono essere utili alla propria vita professionale o personale. Del resto, come la stessa andragogia ci insegna [Knowles, 1984], è l'attività correlata a una data conoscenza (in particolare la sua applicazione) ad essere la molla più efficace a spingere verso l'acquisizione di quella stessa conoscenza.

In questo i processi di apprendimento dagli altri e con gli altri possono giocare un ruolo molto importante, attraverso la condivisione di conoscenze e buone pratiche riguardo la soluzione dei problemi tipici di una data comunità professionale.

Uno straordinario supporto a tali processi è sicuramente offerto dall'abbinamento delle tecnologie di gestione dell'informazione con quelle dell'interazione di gruppo, in grado di amplificare e dare continuità alla comunicazione interpersonale fra i membri di una comunità professionale distribuita. Fra le prime possiamo citare sia le tecnologie specifiche del *knowledge management/sharing* sia quelle centrate sulla connotazione semantica dell'informazione, come ad esempio il *semantic web*³. Fra le seconde, le tecnologie di rete in generale e di groupware in particolare.

In un'ottica tradizionale potrebbe sembrare che tali processi non rientrino nel concetto di e-learning o perlomeno siano davvero molto ai suoi bordi. Di sicuro possiamo dire che si trovano in posizione diametralmente opposta a un e-learning basato esclusivamente sull'erogazione di e-content. Rileggendo però la definizione adottata in questo lavoro (vedi nota 1), ritroviamo tutti gli "ingredienti" base dell'e-learning e cioè l'uso di ICT per veicolare/gestire contenuti e conoscenze, l'apprendimento in rete (intesa non solo come rete fisica ma anche come rete sociale di individui che apprendono alla pari), l'apprendimento attivo e/o collaborativo.

Le dinamiche dell'apprendimento informale

La nostra discussione, fino a questo momento, ha voluto giocare, in modo un po' provocatorio, sull'evidente, quasi clamorosa distanza che sussiste fra le due estremità entro cui si collocano i diversi approcci e-learning: da una parte il *consumo* di un prodotto (quale può essere un e-content) impacchettato e distribuito da qualcuno, dall'altra la *costruzione* del prodotto (nuova conoscenza) a cura dello stesso fruitore.

In realtà l'e-learning offre scenari ad ampio spettro in cui possono convivere simultaneamente diversi approcci, dove cioè l'e-learning "formale" sia visto come "uno" dei possibili modi di acquisire nuove conoscenze da parte dei membri di una comunità professionale e dove i metodi e le tecnologie legate alla gestione e alla condivisione delle conoscenze [Berners-Lee et al., 2001] [Stojanovic e Handschuh, 2003] entrino sempre più a far parte delle abitudini correnti del singolo nel cercare soluzioni individualizzate alle proprie esigenze info-conoscitive, in modo informale e in una logica di apprendimento lungo tutto l'arco della vita professionale (e non solo).

Del resto è noto come il sapere professionale venga acquisito all'80% attraverso dinamiche

informali, osservando, discutendo, creando collegamenti fra teoria e pratica, in altre parole, praticando [Cross, 2006]⁴.

Come s'è detto, ogni nuovo problema da risolvere fornisce occasioni di apprendimento. In genere il processo di ricerca della soluzione si articola in una serie di passi piuttosto comuni:

- “rovistando” all'interno di una base di conoscenza (una base dati documentale, una biblioteca, lo stesso web) o chiedendo a chi è più esperto (affidandosi, nell'ambito di uno specifico ambiente di apprendimento, alle conoscenze dei propri pari interpellati attraverso forum, gruppi di discussione, ecc.);
- cercando specifiche risorse di apprendimento (per esempio specifici e-content) i cui obiettivi formativi siano relazionabili al problema da risolvere, nel tentativo di individuare metodi e procedure che possano guidare nella ricerca della soluzione;
- producendo ipotesi originali (anche collaborando con altri attraverso una community) nell'ottica di sperimentare nuove soluzioni che successivamente potrebbero tradursi in nuove conoscenze con cui integrare il patrimonio conoscitivo di partenza (individuale e/o dell'organizzazione).

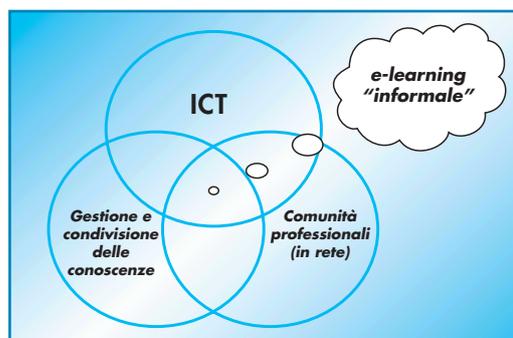
Focalizzando l'attenzione, in particolare, sul processo che si viene a innescare facendo leva sulla comunità, si può dire che questo in genere segue una dinamica tanto naturale quanto efficace:

- se ho un problema, provo a chiedere aiuto a chi verosimilmente lo ha già affrontato (*socializzazione del problema*);
- se mi viene suggerita la soluzione e la comprendo, imparo una cosa nuova che entrerà a far parte del mio bagaglio conoscitivo (*socializzazione delle migliori pratiche*);
- se nessuno ha la soluzione, è probabile che comunque possa trovare alleati per ricercarla (probabilmente fra chi è consapevole di dover affrontare prima o poi un'analogha situazione) e, attraverso questa collaborazione, far crescere le competenze della comunità a cui appartengo e che ha deciso di auto-sostenersi (*problem solving* mirato alla crescita della base di conoscenza condivisa tipica di quella comunità).

In tutto ciò il ruolo delle tecnologie è strategico in quanto consentono di amplificare la comunicazione che ha luogo all'interno di questo circolo virtuoso, aumentando quindi la probabilità di trovare una soluzione (dagli altri o con gli altri) o più soluzioni fra cui scegliere, e diminuendo il tempo necessario a trovarla.

Alcune riflessioni conclusive

Da quanto detto finora deriva che l'e-learning, nei contesti dell'apprendimento informale, può essere visto come il risultato dell'intersezione fra ICT, processi di gestione/condivisione delle conoscenze e processi di interazione “a rete” e “in rete” favoriti dalle comunità di pratica professionale (figura 1). Non solo, appare anche evidente come le ICT possano giocare un ruolo determinante nel collegare strettamente e integrare fra loro le dimensioni formali e informali dell'apprendimento. Affinché ciò avvenga devono però essere garantite due condizioni essenziali.



4

Di qui il paradosso dell'abisso che sussiste fra quanto viene stanziato per la formazione “formale” e quanto invece messo a disposizione per favorire processi di apprendimento informale.

figura 1

L'e-learning informale come mix di tecnologie e processi di circolazione della conoscenza.

La prima riguarda l'interpretazione dell'e-learning, che sempre più deve essere visto come punto di convergenza fra diversi processi, legati rispettivamente alla gestione dei materiali per lo studio autonomo, alla gestione dei processi di apprendimento e alla gestione/condivisione della conoscenza professionale [Maurer e Sapper, 2001] [Rosenberg, 2001] (figura 2).

Per una tale integrazione è necessario combinare, nel mix più adatto, approcci metodolo-

figura 2

L'e-learning come integrazione di processi.

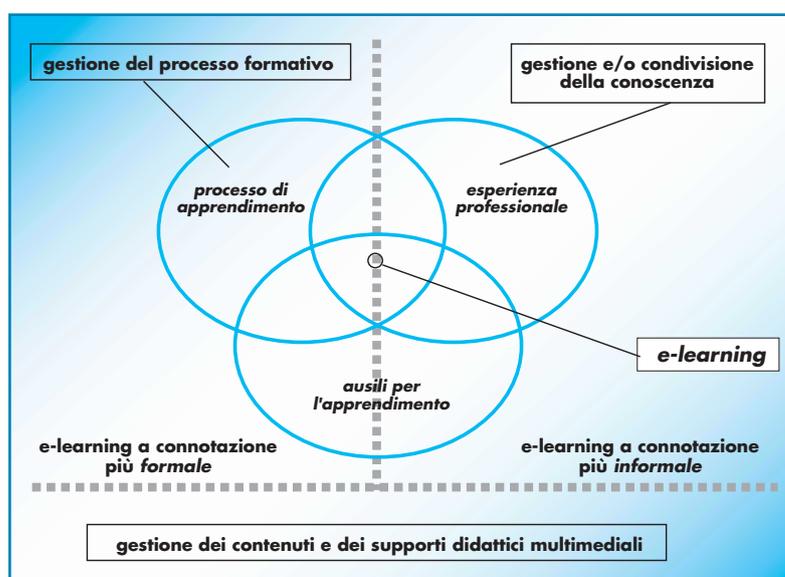
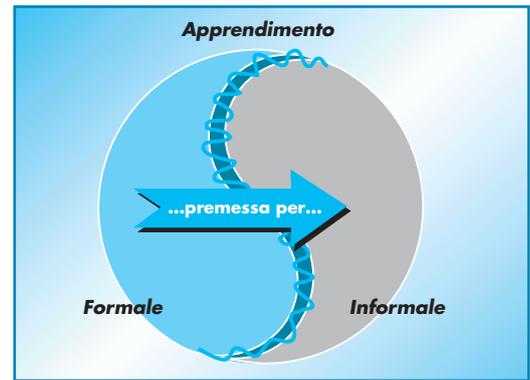
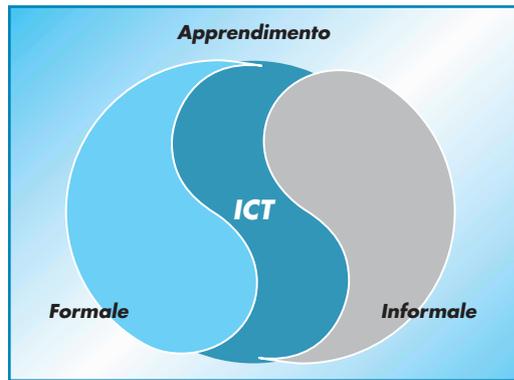


figura 3a

Le ICT come facilitatrici del processo di integrazione fra apprendimento formale e informale.

figura 3b

L'apprendimento formale come incubatore dei processi di apprendimento informale.



gici e ambienti tecnologici in grado, da un lato di offrire l'opportunità di personalizzare sempre più l'attività di studio individuale, dall'altro di favorire processi di apprendimento continuo, sia formale che informale, gestiti in modo autonomo dai diretti interessati.

La seconda condizione è che i processi di apprendimento formale diventino premessa e incubatori dei processi di apprendimento informale (figura 3).

Considerando infatti il bisogno continuo di formazione lungo tutto l'arco della vita professionale, la qualità di un processo formativo andrà sempre più commisurata alla sua capacità di mettere in grado il fruitore, a valle del processo stesso, di provvedere autonomamente alla propria formazione continua sullo specifico dominio di conoscenze

[Trentin, 2007]. Questo attraverso il consolidamento dell'abitudine (educazione) all'uso di una pluralità di risorse oggi disponibili grazie alle ICT e che vanno dalle specifiche applicazioni informatiche per la gestione/condivisione della conoscenza all'interazione in comunità professionali online.

In questo senso la sostenibilità di un qualsiasi evento formativo supportato dalle tecnologie sempre più sarà funzione della sua capacità, da un lato di formare "formalmente" attraverso percorsi tracciati e gestiti da qualcuno, dall'altro di "meta-formare" e cioè di sfruttare l'occasione dell'uso di certi metodi e strumenti basati sulle ICT per acquisirli abitualmente nella prassi professionale, ossia per usarli nel far fronte in tempo reale ai quotidiani problemi professionali [Trentin, 2004b].

riferimenti bibliografici

- Argyris C., Schon D.A. (1995), *Organizational Learning: Theory, Method, and Practice*, Addison-Wesley Publication Company.
- Cross J. (2006), *Informal learning: rediscovering the natural pathways that inspire innovation and performance*, Pfeiffer, San Francisco, CA.
- Berners-Lee T., Handler J., Lassila O. (2001), *The Semantic Web*, Scientific American, May, 2001.
- Knowles M.S. (1984), Introduction: the art and science of helping adults learn, in M.S. Knowles (eds) *Andragogy in action: applying modern principles of adult learning*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Maurer H., Sapper M. (2001), E-Learning has to be seen as part of general knowledge management, *Proceedings of ED-MEDIA 2001*, AACE, 1249-1253.
- Rosenberg M.J. (2001), *E-learning: strategies for delivering knowledge in the digital age*, McGraw-Hill, London.
- Senge P. (1990), *The fifth discipline: the art and the practice of the learning organization*, Doubleday Currency, New York.
- Stojanovic N., Handschuh S. (2002), *A framework for knowledge management on the semantic web*. <http://www2002.org/CDROM/poster/130.pdf>
- Trentin G. (2004a), *Apprendimento in rete e condivisione delle conoscenze: ruolo, dinamiche e tecnologie delle comunità professionali online*, Franco Angeli, Milano.
- Trentin G. (2004b), *Per una reale sostenibilità dell'e-learning*. Comunicazione al convegno eLearning e sostenibilità, Fondazione ENI Enrico Mattei, 8 Giugno 2004.
- <http://www.altrascuola.it/article.php?sid=951>
- Trentin G. (2005), From "formal" to "informal" e-Learning through knowledge management and sharing, *Journal of e-Learning and Knowledge Society*, 1(2), pp.209-217.
- Trentin G. (2007), E-Learning and teaching quality, *International Journal of Instructional Media*, 35(1), (in stampa).
- Wenger E. (1998), *Communities of practice*, Cambridge University Press.