

# I masteristi si raccontano...

*La dimensione sociale del Master  
"E-Learning per la Scuola, l'Università e l'Impresa"*

La prima edizione del Master universitario di I livello in "E-Learning per la Scuola, l'Università e l'Impresa", promosso dalla Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Genova, l'Istituto per le Tecnologie Didattiche del CNR e l'Associazione Italiana per l'Intelligenza Artificiale, si è svolta nell'anno accademico 2003-2004 ed è stata erogata totalmente a distanza attraverso la piattaforma e-learning "CampusOne" dell'Università di Genova.

Le 1500 ore di attività didattica comprendevano anche tre momenti in presenza di tre giorni ciascuno, all'inizio, a metà e a fine master, che avevano lo scopo di introdurre i moduli, ufficializzare i risultati degli esami e far conoscere i partecipanti (studenti, insegnanti e tutor) fra di loro. Erano parte integrante delle attività formative anche 180 ore di stage presso aziende ed enti convenzionati con l'Università.

Ventidue studenti hanno seguito i corsi erogati online, per una durata complessiva di undici mesi, al termine dei quali hanno ottenuto un diploma di master universitario di primo livello. Il fatto che per rispettare le consegne i corsisti si siano collegati al portale anche a capodanno e a

ferragosto fa capire come il master si sia tradotto in termini di impegno individuale.

In questo articolo cinque studenti raccontano come hanno vissuto la presenza sociale durante il master, partendo da un punto di vista non accademico, ma narrativo e autobiografico, costruendo un mosaico di riflessioni su un'avventura che ha visto gli studenti (e anche qualcuno dei docenti e dei tutor) confrontarsi per la prima volta con l'e-learning e, quindi, con un ambiente virtuale in cui interagire e nel quale costruire una comunità di apprendimento.

Gli interventi riportano le differenti prospettive con cui sono state vissute le strategie d'insegnamento adottate dai docenti e come queste, insieme alle tecnologie informatiche applicate alla didattica, abbiano influito sulla presenza sociale. Inoltre, gli interventi evidenziano come l'ambiente di apprendimento non sia stato solo uno strumento utilizzato per la creazione e l'uso di materiali didattici multimediali e/o interattivi, ma abbia permesso l'adattabilità dei percorsi formativi e abbia influito sulla rete di rapporti sociali creatasi anche attraverso gli strumenti di comunicazione sincroni e asincroni (chat e forum) messi a disposizione dei corsisti.

■ Paolo Bianchetti, [pbianchetti@aliceposta.it](mailto:pbianchetti@aliceposta.it)

Nasce a Genova nel lontano 1968, si laurea in Lingue e Letterature Straniere parecchio tempo dopo, emigra a Torino per conseguire un Master in "Tecnologia e Comunicazione Multimediale". Alternando nella sua città anni presso l'ITD-CNR e la New Economy, diventa un onesto "operaio specializzato del web", consegue il suo secondo Master, in "E-learning per la Scuola, l'Università e l'Impresa", questa volta online. Strana creatura, metà umanista e metà tecnologo, avido di web, Sampdoria, birra e vacanze.



Alla fine dello scorso dicembre ho eliminato dalla barra di Internet Explorer il collegamento alla home page del Master. Ammetto di avere provato dispiacere. Con quel click del mouse si stava chiudendo un intero anno fatto di studio, impegno, stress, soddisfazioni, nevrosi, novità, conoscenze, amicizie, litigate, allegria, ansie, stanchezza, ma soprattutto di sensazioni.

Riconosco che quelle che seguiranno possano rappresentare riflessioni che, neurologicamente parlando, definiremmo come *borderline*, e che in massima parte sono frutto della mente semplice e malata di chi scrive. Garantisco che la situazione è tornata normale, nessuno strascico allarmante. Almeno credo... ;-) Credo che, senza dubbio, per molti di noi l'aver sperimentato una metodologia di studio e lavoro innovativa e sensibilmente differente da quelle tradizionali abbia rappresentato un'esperienza nuova, del tutto unica e, per certi versi, indimenticabile.

Ventidue persone e un sito web che per dieci mesi sono diventati una comunità e un insegnante virtuali. A ripensarci, di "virtuale", in effetti, c'era solo la dimensione propria del cyberspazio, all'interno del quale tutti i nostri percorsi e tutte le nostre personalità si sono trovati a confrontarsi e a camminare insieme. C'erano le dispense da studiare, le esercitazioni da fare, le consegne da rispettare, i forum e le chat da popolare di messaggi, ma più di tutto credo che ci fosse una particolare atmosfera che ci teneva compagnia; una presenza, sottile e persistente, impalpabile, al tempo stesso piacevole e fastidiosa, invisibile, e al tempo stesso quasi magnetica, un po' da temere, un po' da odiare e un po' da andare a cercare. Credo fosse la presenza del gruppo e l'idea di esserne parte; il pensiero che altre persone nello stesso momento, per strade e motivi del tutto differenti, stiano affrontando la tua stessa situazione; l'accorgersi di come la prospettiva attraverso la quale guardare non sia più unicamente la propria, ma anche quella di altri individui, il cui contributo è pari-

menti importante per la costruzione e la coesione di una comunità di apprendimento. E il percepire come competenze, conoscenze, caratteristiche personali, condivisione di obiettivi, punti di forza e di debolezza degli altri rappresentino elementi importanti che possono influire molto sulla vita stessa della comunità e sul senso di appartenenza dei singoli ad essa.

Durante i tre giorni del primo incontro in presenza ci siamo conosciuti (poco), e dopo avere familiarizzato con l'ambiente nel quale avremo convissuto, da subito abbiamo cominciato a interagire, secondo quelle che sono le dinamiche proprie di una *virtual community*. Ci sono stati momenti di decisione condivisa, di lavoro di gruppo con precedenti scelte e formazione dei gruppi stessi, così come ci sono stati diversi incontri in presenza "fisiologici" tra membri della comunità per svolgere parte del lavoro insieme, rassicurati, per così dire, dalla fisicità degli incontri, in mezzo a tanto impalpabile cyberspazio. Ci sono state prese di posizione comuni e, come in tutte le cose, ci sono stati momenti di incomprensione, tensione e scontro, simpatie e antipatie, aiutati e accentuati dalla comunicazione non verbale, gioco-forza carente o incompleta.

Ogni giorno sono stato attirato dalla possibilità di incontrare e parlare con gli altri in chat; spesso ho atteso invano che qualcuno si collegasse. Penso che un ottimo collante per la coesione del gruppo sia indubbiamente rappresentato dalle tante ore passate a chattare, lamentandoci di questo e quello o confrontandoci per risolvere un problema. A volte ho perfino sentito un'inaspettata "voglia di portale". Scoprirmi a osservare il portatile spento dal mio letto, la sera dell'incontro in presenza di aprile, mi dava una strana sensazione, come se mi mancasse qualcosa. Meglio così, direte. Una serie di sms arrivati al mio cellulare confermava che non ero il solo a guardare, con la tipica fissità dell'ottuso, quel pc spento e ad avere la tentazione di accenderlo. Senza parlare delle volte che il solo pensiero di accenderlo per varcare la soglia della nostra "casa"

online, invece, era fonte di una sottile, ma paradossalmente salutare alterazione nervosa. Ansia da prestazione.

Credo che l'aspetto più interessante dell'intera esperienza sia da ricercare in tutto quel cumulo di sensazioni, positive e negative che ho provato ogni giorno, per tutta la durata del corso. E forse, peccando un po' di presunzione, credo che possa essere stato altrettanto per molti compagni di avventura.

C'era la curiosità di incontrare altre persone, cercare di conoscerle e confrontarsi con loro attraverso il web e nello stesso tempo provare a proporre se stessi e verificare, giorno dopo giorno, quale sé venisse percepito dagli altri. Tutto questo attraverso i filtri inevitabili che la telematica impone. Nonostante una comunicazione apparentemente "fredda", costantemente mediata da un ambiente virtuale e dai suoi limiti oggettivi, le impressioni e le sensazioni sulle persone e sul loro carattere, sulle affinità e sulle differenze hanno spesso e volentieri trovato conferma nella vita reale. A questo si aggiungeva la mia immaginazione che, dati un obiettivo e un ambiente in comune, vagava e disegnava nella mente i luoghi dai quali, da casa, dal lavoro, perfino in vacanza, gli altri membri del gruppo si collegavano al portale e si mettevano a studiare. Come me, e io come loro. Con un atteggiamento che ancora adesso non riesco a definire, li immaginavo davanti al computer, ora snervati dal balbettante funzionamento del portale, ora soddisfatti per avere consegnato un'esercitazione, oppure ancora preoccupati per il terribile ritardo sulla tabella di marcia. In realtà erano solo le proiezioni dei miei pensieri, delle mie ansie, delle mie reazioni. È bello pensare che anche queste fossero tutte situazioni condivise anche dagli altri: eravamo parte di una comunità.

Ora, riguardando indietro a qualche mese di distanza, mi vengono in mente due cose: la prima è che siamo guariti, la seconda è che ci fa piacere ricordare tutti i momenti dell'esperienza vissuta. E credo che tutto ciò confermi che ne è valsa la pena.

■ **Fabiana Ferraris**, [fabiana.ferraris@istruzione.it](mailto:fabiana.ferraris@istruzione.it)

Sono nata a Genova, sono sposata e mamma di un ragazzo e una ragazza. Sono laureata in fisica, per qualche anno ho lavorato come analista programmatrice, nel 1990 sono passata all'insegnamento e ora sono docente di informatica in un istituto tecnico. Nel 2004 ho assunto nuovamente il ruolo di studentessa e ho conseguito il Master in "E-learning per la Scuola, l'Università e l'Impresa".



**La mia situazione di partenza...**

Il master è stato la mia prima vera esperienza di apprendimento a distanza; prima le mie uniche esperienze di FAD erano limitate a un corso online gratuito su JAVA, destinato a insegnanti e organizzato dalla Sun in collaborazione con il MIUR, corso che però ho interrotto dopo le prime lezioni perché non rispondeva alle mie esigenze di apprendimento.

Oltre a non avere esperienza come corsista, non avevo neanche mai utilizzato in maniera particolarmente attiva le possibilità offerte dal computer in termini di comunicazione. Per me, comunicare attraverso il computer significava soprattutto scrivere e-mail. Prima del corso, infatti, non avevo mai partecipato a una chat, mentre il mio uso dei forum era limitato a seguire, come spettatrice, dibattiti su argomenti tecnici.

**... e quella di arrivo!**

Il fatto che il master fosse a distanza è stato un fattore decisivo nella scelta di iscrivermi e di frequentarlo: oltre agli indubbi vantaggi che questo tipo di formazione offre per chi lavora, mi attirava, come docente, l'idea di sperimentare questo modo di studiare e di insegnare, per me completamente nuovo. A fine percorso posso affermare che è stato una vera e propria full immersion nel mondo della comunicazione via computer, che mi ha permesso non solo di familiarizzare con questo tipo di tecnologie, ma anche di coglierne i pregi e i difetti. In questo sono stata indubbiamente favorita dal fatto che mi sono trovata spesso a svolgere attività di gruppo insieme ai corsisti che non vivevano nella mia città e quindi a utilizzare necessariamente chat, forum, e-mail,

programmi di messaggistica istantanea e video conferenza per comunicare e per lavorare a distanza.

**La mia esperienza di apprendimento collaborativo**

Per me che, per età e per formazione, da studentessa ho appreso con una metodologia basata su spiegazione in aula – studio individuale – verifica finale, è stato molto importante avere l'opportunità di provare in prima persona l'apprendimento collaborativo e l'imparare facendo (learning by doing). Al termine del master, pur non avendo studiato come ero abituata a fare (pile di libri e/o dispense da affrontare con ore di intenso studio individuale), ho scoperto di avere imparato molto e in modo efficace attraverso le attività individuali e collaborative che ci sono state proposte.

Come docente è stato sicuramente istruttivo indossare nuovamente i panni della discente e provare in prima persona le strategie didattiche messe in atto dai nostri insegnanti. Così ho potuto verificare che, oltre ai vantaggi, le attività collaborative a distanza hanno anche... svantaggi. Richiedono, infatti, un enorme impiego di tempo rispetto alla presenza: quelle decisioni che un piccolo gruppo di persone prende nel corso di una riunione di un'ora possono richiedere anche alcuni giorni di tempo, se la comunicazione avviene via chat e forum!

**Cosa ha facilitato e cosa ha ostacolato il mio apprendimento**

Gli incontri in presenza (a inizio, a metà e a fine corso) sono tra i fattori che, a mio avviso, hanno contribuito a creare tra i corsisti un buon clima; infatti, anche se limitati come numero,

sono stati molto intensi sia per durata che per contenuti e ci hanno permesso di conoscere gli altri partecipanti, evitando il rischio della spersonalizzazione. Lavorare sotto pressione per un master che è stato molto impegnativo come numero di ore effettivamente richieste (durante il corso in famiglia mi era stato affibbiato il soprannome di "Connetrix"! ) ha, inoltre, favorito la solidarietà che nasce normalmente tra "compagni di sventura"! Insieme alla programmazione del carico di lavoro, il tipo e la qualità del tutoraggio sono stati ulteriori fattori che hanno fatto la differenza: gli insegnamenti in cui si è lavorato meglio in gruppo e individualmente sono stati quelli in cui i docenti e/o i tutor sono stati più presenti e hanno calibrato con maggiore attenzione il numero e il tipo di attività.

Hanno, invece, influito negativamente le difficoltà tecniche (la lentezza di alcune funzioni del portale, le perdite improvvise dei dati o l'impossibilità di collegamento) unitamente all'eccessiva ricchezza di funzionalità del portale che, in qualche caso, ha portato al proliferare di chat e forum con conseguente dispersione delle informazioni.

■ Emanuela Ghiazza [capi65@tin.it](mailto:capi65@tin.it)

32 anni, nata e residente a Genova, sposata e mamma, nel tempo libero amante delle gite in montagna, dello sci, del rafting e in generale di tutti gli sport a contatto con la natura. Appassionata di calcio e soprattutto del Genoa che segue con la famiglia, non solo dalla mitica Gradinata Nord, ma anche in trasferta, quando le occasioni lo consentono. Adora gli Impressionisti di cui ha visto le mostre di Torino e di Brescia e segue con passione i concerti di gruppi rock (Kiss, U2, Eric Clapton).



Sono laureata in Scienze Politiche con Indirizzo Internazionale e da alcuni anni docente, prima presso l'Istituto Comprensivo "Gastaldi" di Genova dove ho svolto attività didattica e partecipato ad alcuni progetti di sviluppo e potenziamento delle lingue, diretti agli studenti della scuola primaria e secondaria; successivamente presso il Dipartimento di Scienze Politiche ed Economiche in qualità di tutor. Oggi mi occupo principalmente di percorsi formativi rivolti a studenti portatori di disabilità, percorsi che sono differenti rispetto a quelli ufficiali e il mio intervento si sviluppa sia nella programmazione che nell'implementazione didattica degli stessi.

Le motivazioni che mi hanno spinto a iscrivermi a un Master di E-learning sono state di due ordini: la prima perché coglievo l'occasione di vivere un'esperienza di insegnamento/apprendimento completamente nuova e pur avendo preso parte a molteplici corsi di formazione e di aggiornamento non si era mai presentata l'opportunità di sperimentare una modalità di apprendimento incentrata sulla collaborazione in rete; l'altra perché ho ritenuto che comprendere quali fossero le dinamiche dei gruppi virtuali e l'utilizzo di materiali didattici usufruibili online potesse integrare le mie conoscenze e competenze in qualità di docente, prevedendo la possibilità di creare in futuro percorsi formativi in rete che siano, accanto a quelli di tipo tradizionale, di supporto agli studenti, soprattutto a quelli disabili. L'organizzazione di materiali didattici che possano essere disponibili in rete rende sicuramente più agevole la loro fruizione e, grazie a browser speciali, agevola la lettura per i non vedenti o gli ipovedenti e permette agli studenti portatori di disabilità motorie di scaricare i documenti e leggerli da casa.

Il mio punto di arrivo è stato quello di aver imparato a utilizzare tutte le varie forme dell'architettura di comunicazione in rete. Prima del Master non avevo mai partecipato a un forum o a una chat, così come non avevo mai preso parte a un progetto di lavoro online.

Qui l'apporto del singolo avviene tramite l'organizzazione di un'architettura di comunicazione che promuove la formazione di gruppi virtuali, più o meno coesi a seconda della condivisione di mappe cognitive simili, con l'obiettivo di portare a termine una *mission* entro una determinata scadenza temporale.

La mia esperienza di apprendimento collaborativo in rete è stata sicuramente positiva, perché ho appurato che, anche quando non vi è presenza fisica, all'interno dei gruppi virtuali, così come nella didattica tradizionale, si sviluppano delle dinamiche simili, grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie, che favoriscono la presenza sociale. La partecipazione ai forum e alle chat ha indubbiamente garantito la condivisione della conoscenza e l'apporto di contributi cognitivi di alto livello e di alta qualità, frutto di una riflessione e di una rielaborazione dei concetti estremamente approfondita, dovuta anche alla possibilità di intervenire in maniera differita.

Seppure estremamente difficoltosi da gestire a livello organizzativo, i lavori di gruppo sono stati quelli da cui ho ricavato maggior valore aggiunto, sia sotto il profilo della conoscenza - grazie al ricorso al metodo del *learning by doing* abbiamo elaborato dei progetti estremamente interessanti secondo i vari moduli d'insegnamento - sia sotto il profilo sociale, perché ho imparato a conoscere i miei collaboratori e a saper gestire e mediare le eventuali incomprensioni che nascevano durante lo sviluppo e l'implementazione dei progetti.

Diversamente da ciò che avviene in aula, dove nell'interazione tra il docente e lo studente vi è poco tempo per la rielaborazione dei concetti e la trasmissione degli stessi è per lo più a senso unico (il docente insegna e il discente impara), nella comunicazione scritta mediata dalle tecnologie ogni contributo apportato dallo studente alla tematica in oggetto è frutto di una costruzione intellettuale estremamente accurata. Inoltre, la presenza sociale è strettamente legata alla creazione di nuova conoscenza, perché l'apporto del singolo genera condivisio-

ne o discrepanza rispetto a ciò che gli altri affermano. Ad esempio, nei messaggi sui forum l'utilizzo delle espressioni "condivido" oppure "non sono d'accordo" creano alleanze o antipatie virtuali. Credo che, durante l'organizzazione di un progetto, non vi sia stato nulla di più divertente che prendere parte a vere e proprie discussioni online in cui le posizioni di alcuni partecipanti si sono scontrate in maniera estremamente forte.

Non c'è nulla di più incisivo di ciò che si scrive. Come dice il famoso proverbio *verba volant scripta manent*; e forse è proprio questo ciò che ha fatto sì che certe incompatibilità di carattere siano perdurate per tutto il corso del Master, in più progetti di lavoro. Ricordo ancora, e ciò mi fa sorridere, come in un lavoro di gruppo per il modulo d'insegnamento d'inglese in cui ci veniva richiesto di esaminare l'etimologia di due parole a scelta legate con il mondo dell'e-learning, ne siano state scelte tre perché le posizioni di alcuni erano irremovibili. Non sembrava possibile che in un momento di così forte sovraccarico fosse ancora necessario aumentare la mole di lavoro!

La presenza del tutor è stata fondamentale nel gestire il lavoro, seppure in modalità meno accentratrice di come avvenga nella didattica tradizionale, in quanto la dimensione è estremamente democratica e il tutor funge più da mediatore e facilitatore in un gruppo di pari, piuttosto che da direttore d'orchestra.

I punti di forza e le difficoltà che hanno segnato il mio percorso fanno parte di un quadro estremamente positivo del Master. Devo comunque ricordare che l'impegno richiesto in termini di lavoro è stato molto, le esercitazioni erano sicuramente numerose e le scadenze estremamente ravvicinate.

Ciò ha sicuramente portato ad una sensazione generale di stress; ma la possibilità di dividerlo, seppure a distanza, con gli altri partecipanti lo ha reso fortunatamente frutto di un'esperienza comune e mi ha legato con alcuni compagni in maniera molto forte.



## ■ Gianni Nogherotto [g.nogherotto@tin.it](mailto:g.nogherotto@tin.it)

Si occupa di informatica e telematica per la Pubblica Amministrazione e ha collaborato con aziende del settore ICT. Nell'anno Accademico 2003-2004 ha frequentato il Master in "E-learning per la Scuola, l'Università e l'Impresa" presso l'Università degli Studi di Genova.



Mi chiamo Gianni e fino a due anni fa ero un ingegnere. Ora sono sempre un ingegnere, ma con un master in e-learning. Molti mi hanno chiesto cosa mi abbia spinto a frequentare il master. La risposta è sicuramente la consapevolezza che le ICT siano ormai diventate un fenomeno sociale rilevante, non solo a livello tecnologico. Da tempo mi interesso di comunicazione mediata da computer e i processi di produzione della conoscenza, il digital divide, le dinamiche sociali dei gruppi virtuali hanno catturato il mio interesse. A parte tutto questo, nonostante le mie prime "ditate" su un browser risalcano alla prima metà degli anni novanta, le esperienze significative e prolungate in qualche comunità virtuale erano ancora poche prima del master. Mi sono occupato di customer-care in rete, avevo chattato solo poche volte (e solo perché spinto da alcuni amici) e avevo partecipato a qualche forum, ma con frequentazioni sporadiche. Il master però, lasciatemelo dire, il master è stata tutta un'altra cosa. È decisamente un'esperienza affascinante. Non stiamo parlando di una comunità virtuale qualsiasi, stiamo parlando di una comunità virtuale di apprendimento, e sono certo che chi legge capirà la differenza. Io provengo da un'esperienza sportiva piuttosto importante. Sono stato un giocatore di pallanuoto per molti anni, e questo sport mi ha lasciato alcune eredità di natura caratteriale: i concetti di altruismo, di generosità e di collaborazione. Forse perché è un gioco di squadra e, per di più, praticato in un ambiente non naturale per l'essere umano: l'acqua. Ebbene, devo dire che ho ritrovato, almeno in parte, alcune di queste caratteristiche nel master di cui stiamo parlando. Forse perché praticato in un ambiente non

naturale per gli studenti: il virtuale. Non naturale, almeno fino a poco tempo fa. Ho avuto, infatti, modo di vivere conseguenze di esercitazioni di gruppo consumate come la vittoria di un derby, con le conseguenti feste virtuali che si sono rivelate non meno coinvolgenti, trascinanti e divertenti di quelle in presenza. Ho vissuto "ritiri" di tre giorni, cioè giorni in presenza insaporiti da cene di gruppo, che hanno lasciato un profondo segno in quanto a coesione e aggregazione. Non vorrei risultar eccessivamente noioso, ma ricordo, con particolare nostalgia, le sensazioni di malinconia che hanno coinvolto un po' tutti alla conclusione dei giorni in presenza di metà percorso. Ho vissuto esercitazioni di gruppo caratterizzate da una fortissima coesione, sottolineata dallo scambio di alcuni sms con colleghi di corso che in quel momento si trovavano in vacanza. Beh, non mi era mai successo prima, soprattutto per motivi di studio.

Non sono certo mancati i momenti di attrito. Ricordo un caso in cui era necessario definire ruoli e scelte di progettazione. Dopo molteplici tentativi, era stato definito il ruolo di leader: una persona che ha manifestato una leadership tendente all'autoritario e poco incline alla democraticità. Questo ha fatto sì che il gruppo fosse concentrato quasi esclusivamente sul compito, e che si riducesse la presenza di componenti socio-emozionali (dei quali sono un fervente e accanito sostenitore). In quel caso, per compiacenza e per motivi di tempo, alcuni membri del gruppo sono capitolati sotto la pressione della maggioranza. Insomma, ho assistito alla genesi di gruppi e gruppetti, mi sono ritrovato in feste virtuali, tanto bizzarre quanto divertenti e coinvolgenti, all'inse-

gnia della coesione del gruppo o dei sottogruppi che di volta in volta erano impegnati in esercitazioni e simulazioni. Ho scambiato battute, ho assistito alla nascita di simpatie e, perché no, di antipatie e di conflitti. Ci sono stati momenti belli e momenti brutti, ho vissuto con analogo sentimento il rapporto con colleghi, docenti e tutor incontrati nel corso dei vari moduli. Tanto che alla fine del master, e ancora adesso, mi chiedo: ma questi non sono gli stessi episodi e le stesse caratteristiche dei gruppi di apprendimento non virtuali? In base alla mia esperienza e al mio modo di vedere, senza generalizzare totalmente, la risposta è "sì, lo sono". E tutto ciò anche se abbiamo comunicato tra noi prevalentemente in modalità testuale e dunque con una "larghezza di banda", in questo caso intesa come quantità di presenza sociale trasmessa, abbastanza limitata.

■ Luisa Pernthaler [luisa.pernthaler@fastwebnet.it](mailto:luisa.pernthaler@fastwebnet.it)

Laureata in Lingue e Letterature Straniere, ama la natura, le gite e viaggiare. Ha una profonda passione per la Germania, il Sud America e i Balcani, conosciuti durante un'esperienza lavorativa presso la Caritas diocesana di Genova. Attualmente ha un assegno di ricerca presso la Sezione di Germanistica della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere



Prima di iniziare il master utilizzavo la posta elettronica, avevo sentito parlare delle chat e sapevo vagamente che cosa fosse un forum. Non avevo mai seguito un corso online, né riuscivo esattamente a immaginare che cosa mi sarebbe aspettato.

Ricordo che, dopo l'inizio dei primi moduli, avevo deciso di andare a trovare un'amica in Germania (era il 22 dicembre). Sono partita tranquilla, con le mie dispense stampate. Abituata alla formazione in presenza, pensavo che ci sarebbe stata una pausa natalizia e che gran parte delle attività sarebbero riprese nell'anno nuovo. Tornata, dieci giorni dopo, mi sono ricollegata al portale. Ricordo che la sensazione provata è stata di totale smarrimento: i miei compagni erano attivissimi, dimostravano di avere notevole familiarità con il nuovo ambiente e sembravano conoscersi. I post nei diversi forum erano numerosissimi e tutti i partecipanti, o quasi, avevano già consegnato diversi elaborati. Così, a inizio master, era già nata in me la sensazione di dovere recuperare il tempo perduto.

Il livello delle discussioni mi sembrava molto alto, mentre io intervenivo nei forum esclusivamente per chiedere delucidazioni o chiarimenti. Tutti questi fattori provocavano in me una notevole sensazione di solitudine, aggravata dal fatto che la maggior parte delle interazioni sincrone avvenivano di sera e io, a casa, non ero in possesso di una connessione a Internet.

Ricordo come un vero momento di gioia la prima telefonata: "Ho letto sul forum che hai dei problemi con database, se vuoi, posso aiutarti". La barriera del silenzio si era rotta. Da quel momento non mi so-

no più sentita sola e soprattutto, parlando, ho capito che le difficoltà che io incontravo erano le difficoltà di tutti.

Il vero momento di svolta è stato, però, l'incontro in presenza tra il primo e il secondo semestre. Può sembrare buffo, ma vedere e parlare con le persone con cui avevo condiviso un'esperienza pressoché totalizzante, di cui avevo letto esercitazioni e interventi è stata davvero una grande emozione: una sensazione paragonabile a quella che si prova quando arriva un giorno atteso e preparato da lungo tempo.

Nel secondo semestre le interazioni sono state maggiori, numerosi insegnamenti richiedevano la stesura di un elaborato di gruppo e io avevo provveduto a crearmi una postazione informatica a casa, dalla quale avevo la possibilità di collegarmi giorno, notte e nei fine settimana, avendo così maggiore libertà e autonomia per interagire con i miei compagni.

Pensando alla relazione sociale che si era instaurata tra di noi, spesso mi trovavo a riflettere su come fosse inverosimile il fatto che 22 persone, diverse per età, educazione, formazione e ambiti disciplinari, fossero riuscite a creare una comunità i cui membri interagivano senza difficoltà o tensioni, in una sorta di equilibrio stabile e fatato che non avevo mai sperimentato nei rapporti sociali in presenza: da che cosa poteva dipendere? da noi? dalla CMC? nessuna risposta mi convinceva particolarmente. E intanto la magia continuava.

Le prime minacce a tale equilibrio sono arrivate quando abbiamo deciso di scrivere una lettera ufficiale agli organizzatori del corso, in cui venivano segnalati alcuni punti deboli di quella che, comunque, rappresentava la prima edizione del

master. Nelle 147 e-mail che ci siamo scambiati nell'arco di una settimana sono emerse le personalità e i caratteri di ognuno di noi (i combattivi, i diplomatici, i timorosi, ecc.) e i diversi modi, più che le opinioni, in cui ognuno di noi avrebbe affrontato le singole problematiche; è stato davvero difficile scrivere un documento che rappresentasse tutti. Al di là delle tensioni del momento, comunque, penso che conoscere la persona che vive dietro lo studente in rete sia stato un vero momento di crescita.

E se oggi mi chiedessero a bruciapelo: "CMC o comunicazione sociale in presenza?", non saprei che cosa rispondere. Se l'iscrizione al master ci ha portato a *dovere* interagire, oggi, a master concluso, è davvero un piacere, con alcuni, *potere continuare* a interagire. Difficilmente mi sono trovata a collaborare con tante persone affidabili, competenti e piacevoli. Diverse sono le amicizie nate che si sono protratte nel corso dei mesi: con alcuni ho avuto la possibilità di condividere esperienze lavorative, oltre che ricreative, con altri ci scriviamo e incontriamo regolarmente. Se la rete ci ha permesso di incontrarci, le relazioni che si sono instaurate hanno fatto nascere un forte desiderio di presenza.

■ **Benedetta Reggiani** [benedettareggiani@interfree.it](mailto:benedettareggiani@interfree.it)

28 anni, laureata in Scienze della Formazione a Genova. Ama lo sport e per alcuni anni ha insegnato nuoto in un centro sportivo. Pratica balli latino americani e tango argentino. Attualmente lavora come educatrice in una comunità residenziale.



Eccomi, questa sono io all'inizio dell'avventura chiamata Master. Ma non uno qualunque: un Master online!

È adesso?! Beh, adesso qualcosa è cambiato.

Già, perché per dieci mesi ho vissuto come in una dimensione parallela: un po' reale, un po' fittizia; a volte entusiasmante, a volte demotivante; comunque, strana.

I ricercatori indagano i significati e le modalità dell'interazione in rete, le motivazioni sottostanti, il costituirsi e il caratterizzarsi dei gruppi virtuali; da un punto di vista puramente relazionale, ritengo di essere stata parte di una comunità anomala, che si è trovata a condividere un percorso senza aver idea di dove avrebbe portato.

La mia esperienza di interazione in rete, riferibile prevalentemente al suddetto periodo, è connotata da tratti differenti: causa e conseguenza, allo stesso tempo, dell'evolversi di rapporti umani più diretti. Il nucleo di tutto, penso, sia proprio il mezzo tramite cui le comunicazioni hanno luogo in questa modalità di interazione. E così il computer è diventato per me una sorta di velo atto a proteggere, ma anche a lasciar trasparire: all'inizio, infatti, mi sentivo libera di esprimere le mie opinioni senza timore alcuno proprio perché il dialogo era filtrato da uno schermo che non rivelava niente né di me né degli altri e che permetteva, dunque, una sincerità assoluta priva di ruoli da costruire e da giocare.

Col passare del tempo, però, iniziava a farsi sentire il bisogno di rendere reali i rapporti che si stavano creando all'interno della comunità.

Ricordo un momento divertente, ma anche imbarazzante, durante il secondo incontro in presenza, quando abbiamo

avuto un attimo di esitazione per le modalità del salutarsi: abbraccio o stretta di mano?! In fondo ci eravamo visti una sola volta, ma erano pur sempre quattro mesi che ci si frequentava online! E proprio questo episodio, secondo me, denota l'ambivalenza tra reale e irreale che ho percepito e che fino a quel momento aveva avuto luogo.

Da lì in poi è iniziato un periodo di incontri reali perché, un po' per lo stress generato dalla mole di lavoro e un po' perché il master era diventato un punto centrale delle nostre vite, bisognava poter condividere, guardandosi negli occhi, una serie di emozioni e di fatiche che ci accomunavano, ma che la sola interazione in rete non era in grado di contenere.

Tutto questo ha avuto dei riflessi anche nell'organizzazione delle attività didattico-lavorative: quando era possibile, si predisponavano degli incontri per discutere di persona sul modo di procedere e sulle pianificazioni necessarie e si postavano le decisioni sul forum per permettere la tracciabilità delle opere in corso. Anche se hanno rappresentato momenti sporadici o di inizio attività, i brainstorming in presenza si sono rivelati indispensabili, almeno dal punto di vista del supporto psicologico, perché gestire i tempi dei partecipanti, i tempi dell'interazione in rete e la comunicazione a distanza in un periodo di 1500 ore di impegno richiesto è risultato essere spesso uno sforzo notevole.

Per quanto riguarda gli spazi comunicativi maggiormente utilizzati nella piattaforma – Forum e Chat – ho opinioni decisamente contrastanti. Infatti, mentre trovo utilissimo il forum perché rende pubbliche le trattazioni, le interpretazioni e le discussioni in merito agli

argomenti evidenziati e permette di averle sempre davanti e di poterci “tornare su”, al contrario penso che la chat sia un meccanismo adatto a generare confusione a livello comunicativo, soprattutto se lo scambio avviene tra più di due persone: è un po' come “parlarsi addosso” con frasi necessariamente stringate, che possono andar bene nei convenevoli, ma non in occasioni di pianificazioni progettuali.

Per dieci mesi abbiamo comunicato prevalentemente in queste modalità, tramite questi mezzi che dovevano comunque essere considerati gli aspetti caratterizzanti le classi virtuali e l'apprendimento in rete, specie quello collaborativo; a questo si aggiunge che, in un contesto pluri-regionale di partecipanti, questa comunicazione ha rappresentato un modo conveniente di interagire.

Al di là degli aspetti didattico-formativi, questa esperienza è stata unica, difficile da poter far comprendere nel suo pieno significato per chi non l'ha vissuta e condivisa, e dalla quale esco arricchita.

Alla fine di tutto, quell'irreale che man mano si è trasformato in reale non rappresenta più una dimensione parallela, ma ha trovato collocazione e integrazione nella vita di tutti i giorni: dal punto di vista relazionale e umano, perché ogni esperienza lascia la sua traccia, ma soprattutto perché a comunicare online, a interagire in rete, sono persone reali, vere e a volte davvero imperdibili!!