

L'e-learning oltre i risparmi.

di Odile Robotti - Amministratore Unico di Learning Edge

Una indagine di Forrester indica che il 67% delle aziende che intraprendono progetti di tipo *e-learning* lo fanno attratte dai risparmi, che riescono a realizzare, secondo *Training Magazine*, nella misura del 50-70% rispetto alla formazione tradizionale. Se state per adottare l'*e-learning* nella vostra organizzazione non accontentatevi di così poco.

La formazione *online* può dare molto di più, cioè può essere l'occasione per innovare e migliorare l'apprendimento. A condizione, naturalmente, che non ci si limiti ad usare la tecnologia informatica per far apprendere a distanza, ma che se ne sfruttino le potenzialità per migliorare la qualità dell'apprendimento. Vediamo come questo sia possibile analizzando l'*e-learning* dal punto di vista di alcuni principi base dell'apprendimento.

Principio N. 1: l'apprendimento è tanto più efficace quanto più il contesto dell'apprendimento è vicino al contesto in cui l'apprendimento dovrà essere applicato. L'*e-learning*, come anche il *computer based learning*, riesce a ricreare situazioni altamente realistiche e complesse grazie all'utilizzo di audio, video, animazione e simulazione. Il supporto tecnologico, nei prodotti online più avanzati, permette a chi apprende di "vivere" una situazione rilevante, di valutarla, di decidere cosa sia più opportuno fare e di osservarne le conseguenze. Dato che l'apprendimento avviene in un contesto che simula molto efficacemente quello lavorativo, le situazioni "vissute" nella formazione verranno più facilmente riconosciute quando saranno incontrate nella realtà rendendo più semplice l'applicazione di quello che è stato appreso.

In questo modo, i migliori corsi online riescono a tramettere non solo il "cosa fare", ma anche il "quando fare" e il "perché fare".

Principio N. 2: richiamare alla memoria aiuta a ricordare. Poiché il risultato della formazione è quel che si è appreso meno quello che viene dimenticato, l'efficacia della formazione dipende anche da quanto il metodo fa esercitare nel richiamare alla memoria quello che viene appreso. Naturalmente, il richiamo alla memoria deve riguardare quello che servirà nel lavoro, non definizioni accademiche.

I corsi online che danno la possibilità di esercitare, per esempio con simulazioni, nuove competenze e nuovi comportamenti in situazioni simili a quelle del proprio contesto lavorativo, aiutano a richiamare alla memoria, e quindi a ricordare, quello che serve. Rispetto all'aula tradizionale un corso *online* di tipo avanzato ha due vantaggi. Anzitutto permette il richiamo alla memoria un maggior numero di volte perché più interattivo. In secondo luogo, una volta posto un quesito, non permette di andare avanti finché chi sta imparando non risponde correttamente, a differenza dell'aula tradizionale dove basta che una persona sola risponda per far proseguire la maggior parte dei docenti.

Principio N. 3: ricevere feed-back sui propri errori aiuta ad apprendere. Da questo punto di vista, un computer è imbattibile nel non stancarsi mai di dare feed-back e nel riuscire a darlo a tutti. Inoltre, se è vero che si apprende sperimentando, sbagliando e ricevendo feed-back sui propri errori, l'*e-learning* consente di farlo con il considerevole vantaggio di non mettere in imbarazzo nessuno. I migliori corsi *online*, quindi, non solo fanno mettere in pratica le nuove competenze in contesti simulati con realismo, ma prevedono anche un *feed-back* efficace nel caso di errore. Efficace significa anzitutto non limitarsi a dire "risposta sbagliata" e non "dare via" la risposta giusta ma indirizzare le concezioni errate che possono aver indotto lo sbaglio e fornire elementi di riflessione che consentano di trovare la soluzione giusta.

Principio N. 4: la ripetizione aiuta il processo di apprendimento. Ripetere concetti e spiegazioni aiuta l'apprendimento per almeno due ragioni: anzitutto aiuta chi apprende a cogliere informazioni che potrebbero essere sfuggite precedentemente, inoltre consente di approfondire la comprensione. Un corso online fornisce tutta la ripetizione necessaria a chi ne ha bisogno. L'aula tradizionale fornisce una ripetizione che, essendo tarata sulle necessità medie, per definizione non soddisfa tutti. Non solo, nel caso dell'aula, è più difficile distanziare la ripetizione e questo ne diminuisce l'efficacia.

Principio N. 5: spaziare l'apprendimento nel tempo facilita il processo di apprendimento. Spaziare l'apprendimento consente di vincere stanchezza e noia e di riflettere in profondità sulle informazioni ricevute. I corsi *online* sono avvantaggiati rispetto all'aula, che per economizzare gli spostamenti, tende a comprimere piuttosto che a spaziare. Tuttavia, se il corso *online* è di tipo asincrono, non vi è ovviamente la garanzia che chi apprende ne fruisca spaziando l'apprendimento.

Principio N. 6: presentare le informazioni in modi diversi favorisce l'apprendimento. Ciò significa che il processo di apprendimento è avvantaggiato quando la stessa informazione viene ripetuta usando parole diverse. Anche da questo punto di vista un buon corso *online* ha un potenziale vantaggio: potendo fornire più ripetizioni le può anche variare.

L'e-learning, naturalmente quello che applica principi avanzati, esce vincente da questo tipo di analisi. Eppure, nonostante tutti i vantaggi potenziali, giunge voce dai paesi che ci hanno preceduto che tante iniziative di e-learning non hanno mantenuto le promesse dal punto di vista dell'apprendimento, altre sono addirittura fallite. Vediamo perché.

Gli errori commessi sono stati principalmente di due tipi. Il primo è stato l'enfasi eccessiva sull'aspetto tecnologico, sul mezzo, per intenderci, a scapito dei contenuti. La tecnologia può essere molto seducente e, nella fase di introduzione, può perfino confondere nelle scelte. Per esempio può far credere che sia molto interattivo un corso che fa "cliccare" l'utente molte volte o che lo costringe a sostenere molti test. Oppure può attirare l'attenzione più sulla qualità dei video e dell'animazione che sulla solidità della progettazione didattica e sui contenuti.

Il secondo errore è stato di tipo organizzativo e ha riguardato le aziende che impostavano l'e-learning in modo "anonimo", non prevedendo alcun supporto personale. Queste erano le aziende in cui l'iscrizione al corso online veniva comunicata con un messaggio *e-mail* da parte della Funzione Risorse Umane, l'attestato di partecipazione alla fine del corso arrivava con un altro *e-mail* e non era prevista alcuna forma di *tutorship* né di *coaching*. Il limite di questo approccio è che, come qualcuno ha detto giustamente, la distanza più critica della formazione a distanza sono gli ultimi 30 centimetri, dal computer alla mente di chi apprende. E affinché l'apprendimento non si perda proprio lì, occorre il supporto personale del capo per illustrare l'importanza del corso, per collocarlo chiaramente all'interno di un percorso di sviluppo professionale, per metterlo in prospettiva e per rinforzarne i messaggi. E, spesso, serve anche un tutor che supporti l'apprendimento da un punto di vista metodologico e sia disponibile per approfondimenti e quesiti.

Ma la breve storia dell'*e-learning* comprende anche numerosi successi che ci possono insegnare alcune lezioni. Ecco quali.

Anzitutto, è importante scegliere i corsi *online* con molta attenzione, senza ridurre tutto ad un'analisi di piattaforme tecnologiche. I corsi usati dalle aziende che hanno avuto successo con l'*e-learning* sono strutturati in modo da coinvolgere chi apprende immergendolo in situazioni significative (cioè vicine a quelle che si affrontano nel lavoro), costringendolo a fare delle scelte

rilevanti (e non a scegliere la definizione giusta da un elenco) e, inevitabilmente, a commettere degli errori. In secondo luogo è importante rinforzare col *coaching* e con la tutorship i contenuti dei corsi *online*. Infine, si è dimostrato valido incoraggiare e supportare “comunità di apprendimento” costituite da persone impegnate ad apprendere gli stessi argomenti. La formula corso-*online*-più-*learning-community* permette di unire i vantaggi dell'*online* a quelli dell'aula, primo tra tutti lo scambio di idee ed esperienze fra persone impegnate nello stesso apprendimento.

In conclusione, mentre la possibilità di formare popolazioni anche molto ampie a costi contenuti è un vantaggio relativamente facile da cogliere con la formazione *online*, i benefici in termini di efficacia richiedono maggiore attenzione per essere colti. Proprio per questo, con la diffusione dell'*e-learning*, saranno questi ultimi a fare la differenza tra chi avrà successo e chi non lo avrà.